ANALISIS DAN USULAN PENINGKATAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN MELALUI METODE EMPLOYEE SATISFACTION INDEX (ESI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Studi Kasus di

PT. Ebliethos Digital Indonesia

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Teknik Industri - Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

Nama : Ade Syahreza

No. Mahasiswa : 20522181

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI PROGRAM SARJANA

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2025

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mengakui bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali kutipan dan ringkasan yang seluruhnya sudah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 28 - April - 2025



(Ade Syahreza)
NIM 20522181

SURAT BUKTI PENELITIAN

PT. EBLIETHOS DIGITAL INDONESIA
Jl. Vanudrus, Tambak Rejo, Sariharjo, Ngaglik, Sleman, Yogyakarta 55581
Telp/WA: 082326113854, e-mail: hrd.personalia@ebliethos.co.id

SURAT KETERANGAN MAGANG

No : 0010/ EBLIE-HC-SKMA / VI / 2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizki Pratama, S.Psi.
Jabatan : Leader Personalia PT Ebliethos Digital Indonesia
NIK : 20220344001

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT Ebliethos Digital Indonesia, dengan ini menerangkan dengan sungguh-sungguh bahwa :

Nama : Ade Syahreza
NIK : 7271020412000004
Jabatan : *People Development*

Telah melaksanakan proses magang (*internship*) di PT Ebliethos Digital Indonesia sejak tanggal 25 Maret 2024 sampai dengan tanggal 25 Juni 2024. Selama proses magang di PT Ebliethos Digital Indonesia yang bersangkutan menjalankan tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab serta memiliki perilaku yang baik.

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Sleman, 11 Juni 2024
PT Ebliethos Digital Indonesia

Rizki Pratama S.Psi
Leader Personalia

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS DAN USULAN PENINGKATAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN MELALUI METODE EMPLOYEE SATISFACTION INDEX (ESI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Studi Kasus Di PT. Ebliethos Digital Indonesia

Disusun Oleh :

Nama : Ade Syahreza

No. Mahasiswa : 20522181

Yogyakarta, 28 April 2025

Dosen Pembimbing



260525

(Wahyudhi Sutrisno, S.T., M.M., M.T.)

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

Analisis Dan Usulan Peningkatan Kepuasan Kerja Karyawan Melalui Metode Employee Satisfaction Index (ESI) Dan Dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus Di PT. Ebliethos Digital Indonesia

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Nama : Ade Syahreza

No. Mahasiswa : 20522181

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri Fakultas Tekonologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, ***17 - May – 2025***

Tim Penguji

Wahyudhi Sutrisno, S.T., M.M., M.T.	260525
Ketua	
Muchamad Sugarindra ST., MT.	26-05-25
Anggota I	
Atyanti Dyah Prabaswari S.T., M.Sc	
Anggota II	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri Program Sarjana

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

Ir. Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T.,M.Sc.,Ph.D.,IPM

NIK. 01522010

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji dan syukur saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, kemudahan, rezeki serta kelancaran selama proses penyusunan laporan ini. Terima kasih untuk kedua orang tua dan saudara kandung saya yang telah mendukung, membantu, mengarahkan, dan mendoakan saya disetiap langkah yang saya ambil. Terima kasih untuk dosen pembimbing saya, Bapak Wahyudhi Sutrisno, S.T., M.M., M.T. yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya dalam proses magang dan pengerjaan laporan tugas akhir ini beserta teman – teman seperjuangan saya yang telah memberikan bantuan, dan memberikan semangat dalam perjalanan saya.

MOTTO

"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan."
(QS Al-Mujadilah 58:11)

"*Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga*."

(HR. Muslim, no. 2699)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.
Puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang maha esa. Atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya peneliti telah menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul "Analisis Dan Usulan Peningkatan Kepuasan Kerja Karyawan Melalui Metode *Employee Satisfaction Index* (ESI) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA): Studi Kasus Di PT. Ebliethos Digital Indonesia " Selama pelaksanaan magang dan penulisan laporan tugas akhir ini, tentunya tak lepas dari bantuan, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hari Purnomo, M.T., IPU., ASEAN Eng. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia
2. Bapak Dr. Drs. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia
3. Bapak Ir. Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D., IPM selaku Ketua Program Studi Teknik Program Sarjana , Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Wahyudhi Sutrisno, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing magang dan tugas akhir Program Studi Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia.
5. Kedua orang tua dan ketiga saudara yang sangat saya sayangi serta keluarga yang secara tulus memberikan doa dan dukungan penuh berupa material maupun moral sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan dengan baik.
6. Seluruh Direksi dan karyawan pada PT Ebliethos Digital Indonesia Unit telah banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran berharga bagi penulis selama kegiatan penelitian berlangsung.
7. Ibu Dira selaku pembimbing lapangan yang telah memberikan arahan dari awal dan membantu perizinan selama pelaksanaan penelitian.
8. Teman-teman mahasiswa S1 Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan dan semangat, serta menjadi tempat berbagi suka dan duka selama menjalani penelitian.
9. Semua pihak yang turut membantu dalam penulisan laporan ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlimpah rahmat dan karunia atas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan, untuk itu penulis mohon kritik, saran dan masukan untuk penulisan yang lebih baik di masa yang akan datang. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Aamin.
Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, Desember 2025



Ade Syahreza
NIM 20522181

ABSTRAK

Kurangnya kepuasan kerja karyawan di PT. Ebliethos Digital Indonesia, terutama terkait "*Employee Satisfaction With Development Opportunities*" yang belum mencapai target KPI, menjadi pokok masalah dalam penelitian ini. Kepuasan kerja karyawan merupakan faktor kritis dalam mendukung produktivitas dan keberlanjutan perusahaan. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan serta memberikan usulan peningkatan di PT. Ebliethos Digital Indonesia, perusahaan yang bergerak di bidang pemasaran digital produk herbal. Sehingga, penelitian ini menggunakan metode *Employee Satisfaction Index* (ESI) guna mengukur tingkat kepuasan kerja berdasarkan tujuh dimensi utama, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan prioritas perbaikan berdasarkan gap antara harapan dan kinerja aktual. Data dikumpulkan melalui survei kuesioner yang dianalisis secara statistik dan pemetaan kuadran IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan sudah mencapai target, dengan gap terbesar pada aspek pengembangan karier dan sistem penghargaan. Berdasarkan analisis IPA, variabel yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah menerima *reward* atas prestasi atau pencapaian target (J2). Penelitian merekomendasikan perbaikan sistem penghargaan untuk meningkatkan kepuasan dan retensi karyawan. Penerapan ESI dan IPA terbukti efektif dalam mengidentifikasi masalah dan merumuskan strategi peningkatan kepuasan kerja secara terukur dan terarah.

Kata Kunci: Kepuasan kerja, *Employee Satisfaction Index*, dan *Importance Performance Analysis*.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**
SURAT BUKTI PENELITIAN ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING ..... **iv**
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI ..... **v**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vi**
MOTTO ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
ABSTRAK ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 5
1.3 Tujuan Penelitian 6
1.4 Manfaat Penelitian 6
1.5 Batasan Penelitian 6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **8**
2.1 Kajian Literatur 8
2.2 Landasan Teori 16
2.2.1 Kepuasan Kerja Karyawan 16
2.2.2 Employee Satisfaction Index (ESI) 19
2.2.3 Analisis Gap 21
2.2.4 Importance Performance Analysis 22
BAB III METODE PENELITIAN **25**
3.1 Subjek dan Objek penelitian 25
3.2 Jenis Data 25
3.3 Metode Pengumpulan Data 26
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian Kepuasan Kerja Karyawan 28
3.5 Analisis Data Kuisioner 31
3.6 Diagram Alur Penelitian 33
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA **37**
4.1 Pengumpulan Data 37
4.1.1 Deskripsi Perusahaan 37
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 37
4.2 Pengolahan Data 38
4.2.1 Profil Responden 38
4.2.2 Dimensi dan atribut 39
4.2.3 Uji Validitas 40
4.2.4 Uji Reliabilitas 42
4.2.5 ESI 42
4.2.6 Analisis GAP Antara Kepuasan dan Kepentingan 44
4.2.7 IPA 45

4.2.8 Saran Responden 46
BAB V PEMBAHASAN 48
5.1 Analisis Hasil 48
5.1.1 ESI 48
5.1.2 IPA 48
5.1.3 Usulan Peningkatan 52
BAB VI PENUTUP 55
6.1 Kesimpulan 55
6.2 Saran 55
DAFTAR PUSTAKA 56
LAMPIRAN A-1

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penilaian Kinerja Perusahaan....2
Tabel 2. 1 Kajian Literatur....13
Tabel 2. 2 Interval Indeks Kepuasan Kerja Pegawai....20
Tabel 3. 1 Skala *Likert* Pada Pertanyaan Tertutup....27
Tabel 3. 2 Dimensi dan Atribut....29
Tabel 3. 3 Interval Indeks Kepuasan Kerja Pegawai....35
Tabel 4. 1 Profil Responden....38
Tabel 4. 2 Dimensi dan Atribut....39
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas....41
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas....42
Tabel 4. 5 Hasil perhitungan ESI per Dimensi....42
Tabel 4. 6 Hasil perhitungan ESI secara keseluruhan....43
Tabel 4. 7 Analisis GAP secara keseluruhan....44
Tabel 5. 1 Kuadran I....49
Tabel 5. 2 Kuadaran II....50
Tabel 5. 3 Kuadaran III....50
Tabel 5. 4 Kuadaran IV....51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertanyaan ke-9 di kuisioner KPI dengan hasil terendah.....3
Gambar 2. 1 Diagram Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) 23
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....33
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Keseluruhan.....46
Gambar 5. 1 Diagram Kartesius Secara Keseluruhan 49

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset paling berharga dalam suatu organisasi. SDM yang handal dan berkualitas menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat. Menurut Sandi dkk. (2019) keunggulan kompetitif dapat dicapai melalui pengelolaan SDM yang efektif, dengan mempertimbangkan faktor internal dan eksternal perusahaan. Pengelolaan SDM yang baik sangat penting untuk mendukung strategi yang diterapkan. Keberhasilan strategi organisasi bergantung pada kemampuan meningkatkan kualitas SDM berbasis kompetensi, yaitu dengan mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan mereka. Dengan demikian, SDM yang terlibat dalam kegiatan perusahaan akan menjadi SDM berbasis pengetahuan yang memiliki keahlian dan keterampilan mumpuni. Oleh karena itu kinerja perusahaan tidak hanya ditentukan oleh teknologi atau modal finansial, tetapi juga oleh kontribusi dan produktivitas karyawan. Sehingga pengelolaan SDM yang efektif, termasuk upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan, menjadi faktor kunci dalam mencapai tujuan perusahaan secara berkelanjutan.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah sikap umum yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaan mereka. Jika seorang karyawan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya, maka dapat dikatakan bahwa ia memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Sebaliknya, jika seorang karyawan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya, maka tingkat kepuasan kerjanya cenderung rendah. Sehingga, kepuasan kerja sering kali diartikan sebagai sikap yang dimiliki oleh karyawan (Danastiningrum & Akbar, 2019). Dalam konteks ini, kepuasan kerja menjadi faktor kunci untuk menjaga stabilitas kinerja tim dan mencapai tujuan perusahaan. Namun, tantangan-tantangan seperti beban kerja, komunikasi yang tidak efektif, dan kurangnya pengakuan sering kali muncul dan dapat memengaruhi tingkat kepuasan kerja. Menurut Gunawan dkk. (2012), Kepuasan kerja karyawan tergantung pada lingkungan kerja yang mendukung, baik fisik maupun psikologis. Faktor-faktor ini memengaruhi motivasi, kinerja, dan cara karyawan menjalankan tugas. Kondisi kerja yang baik menjadi penentu utama keberhasilan dan kepuasan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. (Nitisemito & Alek, 2008). Pentingnya kepuasan kerja tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga pada

keseluruhan organisasi. Karyawan yang puas cenderung lebih produktif, lebih terlibat dalam pekerjaan mereka, dan memiliki tingkat absensi yang lebih rendah.

PT. Ebliethos Digital Indonesia sebagai sebuah entitas bisnis swasta dengan fokus industri pemasaran digital. Perusahaan ini berfokus dalam penjualan produk herbal yang melalui strategi promosi yang efektif. PT. Ebliethos Digital Indonesia melakukan penetrasi pasar secara daring dengan memanfaatkan berbagai platform media digital. Tujuannya adalah memperluas jangkauan pemasaran dan meningkatkan penjualan produk herbal secara online. Dalam menjalanakan usahanya, PT. Ebliethos Digital Indonesia memiliki banyak karyawan yang terbagi ke dalam beberapa divisi. Namun, dalam peningkatan kinerja karyawan, PT. Ebliethos memiliki *support system* pada departemen *Operational Support System* (OSS) yang didalamnya antara lain Personalia, *Recruitment, People Development* (PDV), dan *General Affair* (GA).

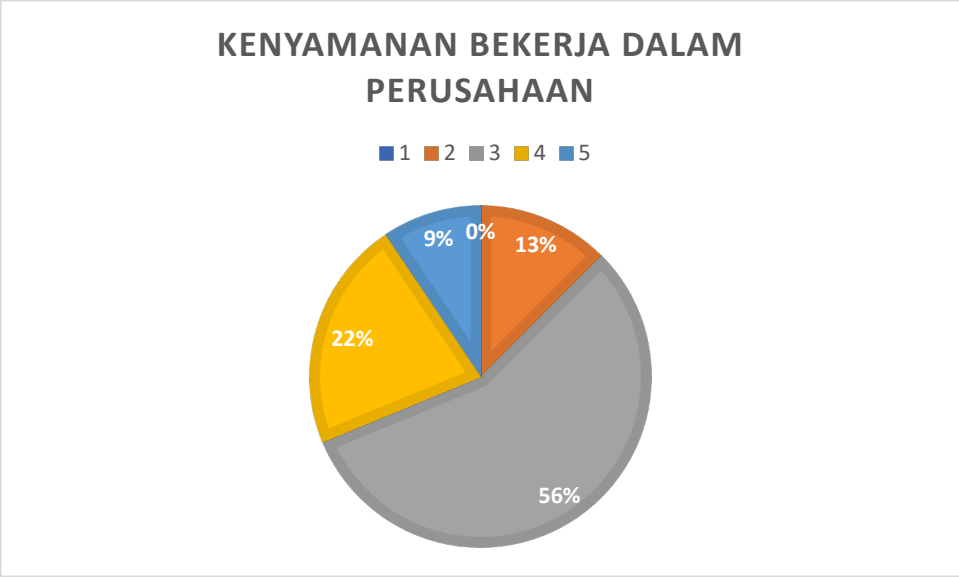
Adapun, dari observasi yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan hasil bahwa karyawan di PT. Ebliethos Digital Indonesia belum memiliki kepuasan yang cukup ketika bekerja dikarenakan faktor kenyamanan kerja dalam perusahaan. Berikut merupakan hasil dari observasi penilaian kinerja tersebut:

Tabel 1. 1 Penilaian Kinerja Perusahaan

No	Perspektif	KPI	Target	Realisasi	Hasil
1	Keuangan	*Cost Per Employee Development*	≤ 500.000	312.500	Sesuai
		Training Budget Efficiency	≥ 80%	100%	Sesuai
2	Pelanggan	*Employee Satisfaction with Development Opportunities*	≥ 80%	74,06%	Tidak Sesuai
		Retention of High-Potential Employees	≥ 80%	100%	Sesuai
3	Proses Bisnis Internal	*Employee attendance rate in training*	≥ 90%	100%	Sesuai
		Average Attendance Rate per Training	32 orang	32 orang	Sesuai

No	Perspektif	KPI	Target	Realisasi	Hasil
4	Pembelajaran dan Pertumbuhan	*Training Completion Rate*	≥ 90%	100%	Sesuai
		Percentage of Employees with Development Plans	≥ 80%	81,25%	Sesuai
		Promotion From Within	≥ 80%	70%	Tidak Sesuai

Sumber: Pengolahan Data Sekunder



Gambar 1. 1 Pertanyaan ke-9 yang menjadi hasil terendah dalam pengisian kuisioner KPI menggunakan skala likert

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat dilihat bahwa pada KPI perspektif pelanggan "*Employee Satisfaction With Development Opportunities*" memiliki target 80% dan hasil 74,06% sehingga mendapatkan hasil tidak sesuai. Hasil tersebut didapatkan dari penyebaran kuisioner mengenai kepuasan kerja karyawan dan pada kuisioner tersebut pertanyaan ke-9 atau Q9 memiliki hasil paling rendah. Oleh karena itu, perlu diadakannya analisis dan usulan peningkatan terhadap kepuasan karyawan guna meningkatkan produktivitas dan etos kerja karyawan di PT Ebliethos Digital Indonesia. Menurut Ilmannafian & Hasanah (2021),

Kepuasan kerja adalah faktor penting yang menentukan kesuksesan perusahaan dalam berkembang. Ketika karyawan merasa puas, mereka akan lebih termotivasi dan loyal terhadap perusahaan. Hal ini berdampak besar pada efektivitas organisasi secara keseluruhan. Selain itu, kepuasan kerja juga mendorong peningkatan produktivitas, karena karyawan yang bahagia cenderung bekerja lebih maksimal. Kepuasan karyawan memegang peranan krusial karena mereka adalah penggerak utama dalam mencapai tujuan perusahaan. Ketika karyawan merasa puas, mereka akan lebih termotivasi, loyal, dan bersemangat dalam berkontribusi, sehingga berdampak positif pada efisiensi operasional dan pertumbuhan bisnis. Sebaliknya, jika karyawan tidak puas, dapat timbul berbagai masalah seperti penurunan kinerja, konflik di tempat kerja, hingga tingginya angka *turnover*. Hal ini tentu akan menghambat produktivitas, meningkatkan biaya rekrutmen, dan berpotensi merusak citra perusahaan di mata klien maupun calon talenta. Dengan demikian, investasi dalam meningkatkan kepuasan karyawan bukan hanya tentang kesejahteraan individu, tetapi juga strategi jangka panjang untuk memastikan kelancaran bisnis dan daya saing perusahaan.

Metode yang efektif untuk mengukur kepuasan kerja adalah *Employee Satisfaction Index* (ESI) dan untuk menentukan prioritas perbaikan serta usulannya melalui *Importance Performance Analysis* (IPA). Menurut Jefmański & Błoński (2014) Konstruksi Indeks *Employee Satisfaction Index* (ESI) melibatkan penggunaan analisis faktor eksploratori pada tahap pemisahan sub-indeks dan penentuan bobot untuk variabel-variabel yang ada. Proses ini sangat penting karena membantu dalam mengidentifikasi hubungan antara berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dari penelitian yang dilakukan oleh Tasios & Giannouli (2011) menunjukkan bahwa dalam ESI terdapat 7 faktor yaitu faktor pertama mewakili pekerjaan secara umum, faktor kedua terkait dengan pengawasan, faktor ketiga menyangkut pekerjaan saat ini, faktor keempat menggambarkan kondisi kerja, faktor kelima menggambarkan masalah terkait gaji, faktor keenam adalah tentang promosi, dan faktor ketujuh berkaitan dengan pertanyaan tentang perusahaan. Pentingnya analisis ESI tidak hanya terletak pada pengukuran kepuasan kerja saat ini, tetapi juga dalam kemampuan perusahaan untuk melacak perubahan dari waktu ke waktu. Dengan membandingkan hasil ESI dari periode ke periode, manajemen dapat mengevaluasi efektivitas kebijakan dan inisiatif yang telah diterapkan. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan karyawan dan menciptakan budaya organisasi yang lebih baik.

Di sisi lain, *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah metode yang digunakan untuk memetakan pentingnya berbagai aspek pekerjaan terhadap kinerja aktualnya. Metode ini membantu perusahaan dalam menentukan prioritas perbaikan serta usulan berdasarkan kebutuhan dan harapan karyawan. Menurut Sinnun (2017), *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan sebuah metode yang sangat berguna dalam membantu organisasi untuk merumuskan kebijakan dan strategi yang efektif. Penerapan metode Importance Performance Analysis (IPA) memiliki tujuan utama untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang kinerjanya masih kurang memuaskan serta menentukan atribut-atribut mana yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan. Dengan menggunakan IPA, organisasi dapat melakukan evaluasi mendalam terhadap berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan karyawan atau pelanggan (Purwanza, 2022). Oleh karena itu pada IPA data dikumpulkan melalui survei yang menilai seberapa penting setiap faktor bagi karyawan dan seberapa baik perusahaan melaksanakan faktor tersebut. Hasilnya kemudian diplot dalam grafik untuk mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perhatian lebih.

Melalui pemahaman yang mendalam tentang kepuasan kerja dan penerapan metode ESI dan IPA secara efektif, PT. Ebliethos Digital Indonesia diharapkan dapat bertransformasi menjadi tempat kerja yang lebih menarik bagi para karyawannya. Selain itu, peningkatan kepuasan kerja juga akan berkontribusi pada retensi karyawan dan pengurangan *turnover*, yang sering kali menjadi tantangan bagi banyak perusahaan di sektor digital.

Dengan demikian, dari penjabaran yang telah dijelaskan maka penulis ingin melakukan penelitian analisis dan usulan peningkatan kepuasan kerja melalui metode *Employee Satisfaction Index* (ESI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di PT. Ebliethos Digital Indonesia sehingga diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasaan karyawan serta atribut-atrubut yang perlu dilakukan perbaikan. Penelitian ini juga merupakan langkah strategis untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik dan tidak hanya akan memberikan manfaat bagi karyawan tetapi juga bagi keberhasilan jangka panjang perusahaan secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil pengukuran KPI sebelumnya, teridentifikasi bahwa indikator kepuasan kerja belum mencapai target yang ditetapkan. Analisis lebih lanjut terhadap kuesioner kepuasan kerja mengungkapkan bahwa aspek kenyamanan bekerja (pertanyaan ke-9) merupakan faktor dengan skor terendah. Temuan ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan karyawan

dengan kondisi aktual di lingkungan kerja. Untuk menindaklanjuti rumusan masalah tersebut, didapatkan tiga pertanyaan untuk dasar penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan karyawan terhadap aspek-aspek kerja yang diberikan oleh perusahaan?
2. Atribut mana yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan karyawan?
3. Usulan apa yang dapat diberikan berdasarkan hasil pengukuran kepuasan kerja karyawan yang telah dilakukan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian menjawab rumusan masalah. Berikut adalah contoh tujuan penelitian:

1. Mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan karyawan terhadap aspek-aspek kerja yang diberikan oleh PT. Ebliethos Digital Indonesia.
2. Mengetahui atribut-atribut yang perlu diberi perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan PT. Ebliethos Digital Indonesia.
3. Memberikan usulan untuk peningkatan kepuasan kerja karyawan dari hasil pengukuran tingkat kepuasan kerja karyawan sebagai pengambilan keputusan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

A. Bagi Perusahaan
    1. Perusahaan dapat mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
    2. Perusahaan dapat mengimplementasikan hasil usulan yang telah diberikan sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan
B. Bagi Peneliti
    1. Dapat mengaplikasikan dan mengembangkan teori dan metode-metode yang mendukung penelitian ini.
    2. Dapat digunakan sebagai dasar penelitian maupun referensi untuk studi-studi berikutnya.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan masalah bertujuan untuk membatasi ruang lingkup pada penelitian ini, maka batasan

masalah yang digunakan pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini memfokuskan pada tingkat kepentingan dan kepuasan karyawan, faktor pekerjaan dan tidak melihat faktor yang ada dalam personal karyawan.
2. Sampel penelitian terdiri dari karyawan tetap pada PT. Ebliethos Digital Indonesia.
3. Metode yang digunakan ialah metode *Employee Satisfaction Index* (ESI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
4. Usulan perbaikan yang diberikan berdasarkan penilaian dari hasil analisis jawaban responden dan hasil wawancara yang dilakukan selama pengambilan data.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Literatur

Penelitian dengan judul "Pengaruh *Job Satisfaction* Terhadap *Employee Performance* Pada Perusahaan Penggilingan Tepung di Surabaya" membahas tentang kepuasan kerja terhadap performa karyawan yang ada pada perusahaan penggilingan tepung. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di perusahaan penggilingan tepung di Surabaya. Oleh karena itu, manajemen perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan untuk meningkatkan performa mereka. Beberapa rekomendasi perbaikan yang diusulkan berdasarkan temuan penelitian ini meliputi Peningkatan Gaji, Sanitasi dan Kebersihan, Kenyamanan Sarana Ibadah, dan Kenyamanan Ruangan. Dengan menerapkan rekomendasi ini, perusahaan tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan kerja tetapi juga mendorong peningkatan kinerja karyawan secara keseluruhan. Penelitian ini memberikan bukti bahwa perhatian terhadap kesejahteraan karyawan adalah investasi penting bagi keberhasilan jangka panjang perusahaan (Adi dkk., 2023).

Penelitian dengan judul "*Analysis of the Causes of Low Satisfaction Performance Appraisal, Study in PT Indonesia Power PLTU Adipala*" membahas tentang analisis pada rendahnya kepuasan terhadap sistem penilaian kinerja di PT Indonesia Power PLTU Adipala. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa rendahnya kepuasan terhadap sistem penilaian kinerja di PT Indonesia Power PLTU Adipala disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk kurangnya transparansi dan komunikasi yang tidak efektif. Untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan, perusahaan perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem penilaian yang ada saat ini. Implementasi rekomendasi perbaikan yang diusulkan dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan meningkatkan motivasi serta produktivitas karyawan. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya akan mendapatkan manfaat dari peningkatan kinerja individu tetapi juga dari peningkatan keseluruhan dalam budaya organisasi (Pambudi dkk., 2020).

Penelitian dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di LP3I Group Dengan Menggunakan Metode *Human Resources Index* (HR Index) *Survey*" membahas tentang tingkae kepuasan kerja karyawan di LP3I Group dengan metode HR Index Survery. Hasil dari

penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan kerja karyawan di LP3I Group adalah 3,62 dari skala maksimum 5, yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai standar atau *present norms* sebesar 3,38. Namun, terdapat penurunan HR Index dari tahun ke tahun, yaitu 3,69 pada tahun 2021, 3,68 pada tahun 2022, dan turun menjadi 3,62 pada tahun 2023. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun tingkat kepuasan kerja karyawan di LP3I *Group* masih berada di atas rata-rata norma industri, terdapat tren penurunan yang perlu diperhatikan oleh manajemen. Untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan mencegah penurunan lebih lanjut, manajemen disarankan untuk Meningkatkan Komunikasi, Evaluasi Sistem Penilaian Kinerja, Fokus pada Kesejahteraan Karyawan, dan Peningkatan Reward dan Penghargaan. Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, LP3I *Group* dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan secara keseluruhan dan mendorong produktivitas serta loyalitas mereka terhadap organisasi (Kaban, 2024).

Penelitian dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan Di Pabrik Karung Rosella Baru Mojokerto" membahas tentang tingkat kepuasan karyawan yang ada di pabrik karung Rosella Baru Mojokerto menggunakan metode *Thurstone Case*-V (TCV), *Employee Satisfaction Index* ESI, dan Analisis Korespondensi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa mayoritas karyawan merasa puas dengan kondisi kerja di pabrik tersebut, dengan tingkat kepuasan rata-rata yang cukup baik. Namun, penelitian ini juga mengungkapkan adanya penurunan kepuasan yang signifikan dalam beberapa aspek, terutama terkait dengan penghargaan dan tunjangan yang diterima karyawan. Dengan menggunakan metode analisis *Thurstone case-v* dan *Employee Satisfaction Index* (ESI), penulis berhasil mengidentifikasi indikator-indikator yang menjadi prioritas bagi karyawan, di mana kerjasama tim menjadi salah satu faktor yang paling dihargai. Meskipun banyak karyawan yang puas, tingkat *turnover* karyawan yang mencapai 10% pada tahun 2018 menunjukkan adanya masalah ketidakpuasan yang perlu diatasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan, manajemen Pabrik Karung Rosella Baru perlu melakukan evaluasi terhadap sistem penghargaan dan meningkatkan komunikasi serta dukungan kepada karyawan. Dengan demikian, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan produktif, serta mengurangi tingkat *turnover* di masa mendatang (Nurfutomo, 2019).

Penelitian dengan judul "*Boosters of satisfaction, performance and employee loyalty: application to a recruitment and outsourcing information technology organization*" membahas

tentang peningkatan kepuasan, performa, dan loyalitas karyawan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor kunci yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja, kinerja, dan loyalitas karyawan di organisasi tersebut. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa elemen seperti pengakuan terhadap kinerja, kesempatan untuk pengembangan profesional, dan komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas. Sehingga dalam penelitian ini menegaskan untuk meningkatkan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan, perusahaan harus fokus pada implementasi strategi yang mendukung pengakuan, komunikasi terbuka, dan kesempatan pengembangan. Dengan demikian, organisasi tidak hanya dapat meningkatkan produktivitas tetapi juga mengurangi tingkat *turnover* karyawan (Veloso dkk., 2021).

Penlitian dengan judul "*Distribution Service Employee Analysis PT. X Using Service Quality And Importance Performance Analysis (IPA) Methods*" membahas tentang tingkat kepuasan kerja karyawan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa atribut layanan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya masih rendah, sehingga menjadi prioritas untuk diperbaiki. Sehingga penelitian ini memberi rekomendasi agar perusahaan fokus pada pelatihan dan pengembangan karyawan, serta peningkatan fasilitas kerja, guna meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas. Dengan demikian, penerapan metode IPA tidak hanya membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki tetapi juga memberikan panduan strategis bagi perusahaan dalam mencapai tujuan jangka panjangnya (N. K. Dewi & Widyastuti, 2022).

Penelitian dengan judul *Analysis of Passenger Satisfaction on Work Environment and Employee Performance at Minangkabau International Airport*" membahas tentang kepuasan penumpang terhadap kinerja karyawan di Bandara Internasional Minangkabau. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun ada kepuasan umum, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman penumpang. Penelitian merekomendasikan agar manajemen bandara terus melakukan evaluasi dan perbaikan pada area-area tertentu, seperti fasilitas dan layanan pelanggan, untuk memastikan bahwa standar pelayanan tetap tinggi dan dapat memenuhi harapan penumpang. Dengan demikian, penerapan metode IPA dan CSI dapat menjadi alat yang efektif bagi manajemen Bandara Internasional Minangkabau dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan mereka, serta merumuskan strategi perbaikan yang tepat (Desri dkk., 2023).

Penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* Melalui Dimensi Servqual di PT. Tjakrindo Mas-Gresik" membahas mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang ada di PT. Tjakrindo Mas-Gresik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ditemukan rata-rata kesesuaian antara performansi dan ekspektasi konsumen mencapai 97,53%. Ini menunjukkan sebagian besar atribut layanan telah memenuhi harapan konsumen. Namun, terdapat beberapa atribut yang masih menunjukkan kinerja di bawah ekspektasi, yang berarti perusahaan perlu fokus pada perbaikan di area tersebut untuk meningkatkan kepuasan lebih lanjut (Abiyyu & Suparto, 2024).

Penelitian dengan judul "Perancangan Strategi Peningkatan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Quality Function Deployment* Pada Gramedia Cabang Teuku Umar Bali" membahas tentang rancangan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Gramedia Cabang Teuku Umar Bali. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang diperoleh adalah 72,96%. Nilai ini mengindikasikan bahwa pelanggan cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh Gramedia, namun masih ada ruang untuk perbaikan. Analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) mengidentifikasi lima atribut layanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan, termasuk pengembangan fasilitas pendukung, penyesuaian sistem parkir, serta peningkatan koleksi buku dan perlengkapan alat tulis. Rekomendasi yang dihasilkan dari analisis *Quality Function Deployment* (QFD) mencakup pengembangan fasilitas seperti playground dan ruang baca, penggunaan teknologi terbaru seperti e-catalog, serta pelatihan untuk karyawan agar dapat memberikan layanan yang lebih baik (Kencana dkk., 2024).

Penelitian dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas dan Pelayanan di Terminal Tipe A Purabaya Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*" membahas tentang tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas dan pelayanan yang ada di Terminal Tipe A Purabaya. Hasil analisis menunjukkan bahwa ditemukan bahwa beberapa atribut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi tetapi kinerjanya masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun penumpang menganggap atribut tersebut penting, mereka merasa bahwa layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan mereka. Atribut-atribut yang perlu menjadi perhatian utama untuk perbaikan meliputi kebersihan fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, serta keamanan di area terminal. Rekomendasi yang diberikan mencakup

peningkatan kualitas fasilitas dan layanan, serta pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan interaksi dengan penumpang (Panjaitan & Sumiati, 2025).

Penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Konsumen dan Usulan Perbaikan terhadap Dimensi Jasa di Klinik Bersalin DS dengan Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance-Performance Analysis*" membahas tentang analisis kepuasan konsumen di Klinik Bersalin DS serta memberikan usulan perbaikan Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen berada pada kategori yang cukup baik, dengan nilai CSI mencapai 75%. Analisis lebih lanjut melalui IPA mengidentifikasi beberapa dimensi pelayanan yang perlu diperbaiki, seperti kebersihan fasilitas dan kecepatan pelayanan, yang berada dalam kuadran kurang memuaskan. Penelitian ini merekomendasikan agar klinik meningkatkan kualitas layanan di area tersebut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Dengan demikian, langkah-langkah perbaikan yang tepat dapat membantu Klinik Bersalin DS dalam memenuhi harapan konsumen dan meningkatkan citra layanan mereka (Ilhamsyah Akbar dkk., 2023).

Penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Mengunakan Metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada SMK XYZ" membahas tentang analisa kepuasan siswa terhadap kualitas kinerja pelayanan di SMK XYZ. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak kesiswaan belum memenuhi harapan siswa. Dengan menggunakan metode ServQual dan IPA, ditemukan adanya nilai gap yang signifikan antara harapan dan kenyataan, di mana dimensi Responsiveness memiliki nilai gap -0,14, Reliability -0,74, Assurance -0,27, Tangibles -0,4, dan Empathy -0,4. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan kesiswaan di SMK XYZ masih perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan siswa. Oleh karena itu, pihak sekolah disarankan untuk fokus pada perbaikan di area yang memiliki gap terbesar untuk mencapai peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan (Valentino dkk., 2023).

Penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode *Service Quality, Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)" membahas tentang analisa kepuasan pelanggan di Abc Laundry. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor layanan yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan layanan dan ketersediaan fasilitas. Hasil analisis IPA mengidentifikasi adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja aktual pada aspek-aspek tertentu. Nilai CSI yang

diperoleh mengindikasikan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan berada pada kategori cukup baik, namun masih perlu perbaikan. Kesimpulannya, ABC Laundry disarankan untuk fokus meningkatkan kualitas layanan pada aspek-aspek yang dianggap penting oleh pelanggan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Fadillah Dkk., 2020).

Penelitian dengan judul " Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus :JNE Jhoni Anwar Kota Padang)" membahas tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di JNE Jhoni Anwar Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek layanan yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan pengiriman dan responsivitas petugas. Analisis IPA mengidentifikasi adanya kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja aktual pada beberapa faktor layanan. Secara umum, pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Kesimpulannya, JNE disarankan untuk fokus meningkatkan kualitas layanan pada aspek-aspek yang dianggap penting oleh pelanggan guna meningkatkan kepuasan dan menjaga loyalitas pelanggan (Yulianti & Umbara, 2020).

Penelitian dengan judul "Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh)" membahas tentang tingkat kepuasan konsumen di UMKM Ahul Saleh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan berada pada kategori cukup baik, dengan nilai CSI yang memadai. Analisis IPA mengidentifikasi beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kualitas produk dan pelayanan pelanggan. Meskipun konsumen merasa puas, terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja aktual pada faktor-faktor tertentu. Kesimpulannya, UMKM Ahul Saleh disarankan untuk fokus meningkatkan kualitas produk dan layanan pelanggan guna meningkatkan kepuasan konsumen dan mempertahankan daya saing usaha (Dwi Setiawan dkk., 2022).

Tabel 2. 1 Kajian Literatur

No	**Judul**	**Metode**				
		ESI	**IPA**	**Servqual**	**CSI**	**HRI**
1	Pengaruh *Job Satisfaction* Terhadap *Employee Performance* Pada Perusahaan Penggilingan Tepung di Surabaya (Adi dkk., 2023)	√				

No	Judul	Metode				
		ESI	**IPA**	**Servqual**	**CSI**	**HRI**
2	*Analysis of the Causes of Low Satisfaction Performance Appraisal, Study in PT Indonesia Power PLTU Adipala* (Pambudi dkk., 2020)	√				
3	Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di LP3I Group Dengan Menggunakan Metode *Human Resources Index* (HR Index) *Survey* (Kaban, 2024)					√
4	Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan Di Pabrik Karung Rosella Baru Mojokerto (Nurfutomo, 2019)	√				
5	*Boosters of satisfaction, performance and employee loyalty: application to a recruitment and outsourcing information technology organization* (Veloso dkk., 2021)	√				
6	*Distribution Service Employee Analysis PT. X Using Service Quality And Importance Performance Analysis (IPA) Methods* (N. K. Dewi & Widyastuti, 2022)		√	√		
7	*Analysis of Passenger Satisfaction on Work Environment and Employee Performance at Minangkabau International Airport* (Desri dkk., 2023)		√		√	
8	Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* Melalui Dimensi Servqual di PT. Tjakrindo Mas-Gresik (Abiyyu & Suparto, 2024)		√		√	

No	Judul	Metode				
		ESI	IPA	Servqual	CSI	HRI
9	Perancangan Strategi Peningkatan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Quality Function Deployment* Pada Gramedia Cabang Teuku Umar Bali (Kencana dkk., 2024)		√			
10	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas dan Pelayanan di Terminal Tipe A Purabaya Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Panjaitan & Sumiati, 2025)		√			
11	Analisis Kepuasan Konsumen dan Usulan Perbaikan terhadap Dimensi Jasa di Klinik Bersalin DS dengan Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance-Performance Analysis* (Ilhamsyah Akbar dkk., 2023)		√		√	
12	Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Mengunakan Metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada SMK XYZ (Valentino dkk., 2023)		√	√		
13	Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode *Service Quality, Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Fadillah Dkk., 2020)		√	√	√	
14	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode		√			

No	Judul	Metode				
		ESI	IPA	Servqual	CSI	HRI
	Importance Performance Analysis (Studi Kasus :JNE Jhoni Anwar Kota Padang) (Yulianti & Umbara, 2020)					
15	Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh) (Dwi Setiawan dkk., 2022)		√		√	

2.2 Landasan Teori

Berikut merupakan landasan teori pada penelitian ini:

2.2.1 Kepuasan Kerja Karyawan

1. Pengertian Kepuasan Kerja

   Menurut Wibowo & Phil (2015), Kepuasan kerja merujuk pada tingkat perasaan bahagia atau puas yang dialami seseorang sebagai respons positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan di sekitarnya. Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti hubungan dengan rekan kerja, kondisi fisik tempat kerja, serta pengakuan atas kontribusi yang diberikan. Kemudian Usman (2022) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah kondisi di mana seluruh kebutuhan dan harapan seorang pekerja terpenuhi selama melaksanakan tugasnya dalam kurun waktu tertentu. Sehingga ketika karyawan merasa puas, mereka cenderung menunjukkan komitmen yang lebih tinggi terhadap organisasi, meningkatkan produktivitas, dan mengurangi tingkat *turnover*. Kepuasan kerja bukan hanya tentang gaji atau tunjangan, tetapi juga melibatkan elemen emosional dan psikologis yang berkontribusi pada kesejahteraan individu di tempat kerja.

2. Teori Kepuasan Kerja

   Terdapat beberapa teori mengenai kepuasan kerja yang diperoleh dari berbagai penelitian yang 3 diantaranya sebagai berikut:

   a. Teori Keseimbangan (*Equity Theory*)

      Menurut Samsudin & Ismail (2019) teori keseimbangan dikemukakan oleh John Stacey Adams pada tahun 1963 yang menyatakan bahwa keseimbangan antara

input dan *output* sangat mempengaruhi perilaku dan sikap seorang pekerja. *Input* mencakup segala sesuatu yang diberikan oleh individu kepada pekerjaannya, seperti waktu, usaha, keterampilan, dan dedikasi, sementara output meliputi imbalan yang diterima, seperti gaji, penghargaan, dan peluang promosi. Ketika pekerja merasa bahwa kontribusinya dihargai secara adil dan setara dengan hasil yang diterimanya, hal ini akan mendorong munculnya perilaku yang positif, seperti peningkatan motivasi, produktivitas, dan loyalitas terhadap organisasi. Namun, jika pekerja merasa adanya ketidakadilan, mereka cenderung menunjukkan reaksi yang beragam, mulai dari penurunan kinerja hingga keinginan untuk meninggalkan pekerjaan.

b. Teori Perbedaan (*Discrepancy Theory*)

Menurut Kusuma & Larasati (2025) teori perbedaan dikembangkan oleh Locke pada tahun 1969 merupakan komponen dari *Goal Setting Theory* yang berfokus pada penilaian kepuasan kerja berdasarkan perbandingan antara harapan individu dan realitas yang mereka alami. Dalam konteks ini, jika hasil yang diperoleh melebihi ekspektasi yang telah ditetapkan, individu akan merasakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, yang dikenal sebagai ketidaksesuaian positif (*positive discrepancy*). Hal ini menunjukkan bahwa pencapaian yang lebih baik dari yang diharapkan dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Sebaliknya, ketika kenyataan tidak memenuhi harapan—misalnya, jika hasil kerja lebih rendah dari yang diinginkan—individu cenderung mengalami penurunan dalam kepuasan.

c. Teori Dua Faktor dari Herzberg (*Two Factor Theory*)

Menurut Kusuma & Larasati (2025) teori dua faktor oleh Herzberg pada tahun 2003 menjelaskan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja adalah dua hal yang terpisah, bukan bagian dari satu spektrum yang sama. Dalam teorinya, Herzberg mengelompokkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja ke dalam dua kategori utama: **satisfiers** dan **dissatisfiers** (atau faktor *higiene*). Faktor *satisfiers* adalah elemen-elemen yang berkontribusi terhadap kepuasan kerja, seperti pekerjaan yang menantang dan menarik, peluang untuk mencapai prestasi, penghargaan atas kinerja, serta kesempatan untuk promosi. Ketika faktor-faktor ini terpenuhi, karyawan cenderung merasa puas dengan pekerjaan

mereka. Namun, ketidakhadiran faktor-faktor ini tidak selalu mengarah pada ketidakpuasan; artinya, karyawan mungkin tidak merasa tidak puas meskipun mereka tidak mendapatkan semua elemen tersebut. Di sisi lain, *dissatisfiers* atau faktor *higiene* mencakup aspek-aspek yang dapat menyebabkan ketidakpuasan jika tidak terpenuhi. Ini termasuk gaji, supervisi, hubungan interpersonal, kondisi kerja, dan status. Faktor-faktor ini lebih berkaitan dengan kebutuhan dasar atau kebutuhan fisiologis karyawan. Jika faktor-faktor ini tidak ada atau tidak memadai, karyawan akan merasakan ketidakpuasan. Namun, pemenuhan faktor *higiene* tidak serta merta meningkatkan kepuasan kerja; mereka hanya berfungsi untuk mencegah ketidakpuasan.

3. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

   Menurut Robbins (2001), terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi kepuasan kerja, yang masing-masing berperan penting dalam membentuk pengalaman kerja individu:

   a. **Pekerjaan yang Memberikan Tantangan Mental**

      Karyawan cenderung merasa lebih puas ketika pekerjaan mereka memberikan kesempatan untuk memanfaatkan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki. Pekerjaan yang menawarkan variasi tugas, tingkat otonomi yang cukup, dan umpan balik yang konstruktif membantu menciptakan rasa pencapaian. Tantangan yang terlalu rendah dapat menyebabkan kebosanan, sementara tantangan yang berlebihan dapat memicu frustrasi dan rasa gagal. Oleh karena itu, tingkat tantangan yang seimbang mampu meningkatkan rasa puas dan motivasi karyawan.

   b. **Ganjaran atau upah yang pantas**

      Keadilan dalam sistem pengupahan adalah elemen krusial. Karyawan merasa puas jika gaji yang diterima sesuai dengan tuntutan pekerjaan, keterampilan yang dimiliki, dan standar pengupahan yang berlaku di komunitas mereka. Selain itu, kebijakan promosi yang jelas, transparan, dan memberikan peluang untuk pertumbuhan karier, tanggung jawab yang lebih besar, serta peningkatan status sosial, juga berkontribusi pada kepuasan kerja.

   c. **Kondisi Kerja yang Nyaman dan Mendukung**

Lingkungan kerja yang aman, bersih, dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai menjadi salah satu faktor penentu kenyamanan kerja. Tempat kerja yang bebas dari risiko, modern, dan berlokasi strategis—misalnya dekat dengan tempat tinggal karyawan—dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif. Kondisi kerja yang mendukung ini tidak hanya meningkatkan produktivitas tetapi juga memberikan kepuasan emosional.

d. **Hubungan yang Baik dengan Rekan Kerja**

Interaksi sosial di tempat kerja adalah kebutuhan penting bagi banyak karyawan. Memiliki rekan kerja yang ramah, suportif, dan mudah diajak bekerja sama dapat meningkatkan rasa nyaman dalam bekerja. Selain itu, perilaku atasan yang mendukung, bijaksana, dan peduli terhadap kebutuhan karyawan menjadi faktor signifikan yang berkontribusi pada kepuasan kerja.

e. **Kesesuaian Kepribadian dengan Pekerjaan**

Teori kesesuaian kepribadian-pekerjaan dari Holland menekankan pentingnya keselarasan antara karakteristik pribadi seorang karyawan dan jenis pekerjaan yang dijalani. Ketika pekerjaan selaras dengan kepribadian dan minat individu, mereka cenderung merasa lebih termotivasi, produktif, dan puas dengan pekerjaan tersebut.

Secara keseluruhan, kombinasi dari tantangan kerja yang tepat, ganjaran atau upah yang pantas, lingkungan kerja yang mendukung, hubungan sosial yang positif, serta kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan akan menciptakan tingkat kepuasan kerja yang optimal. Organisasi yang memahami dan memenuhi faktor-faktor ini akan lebih mampu mempertahankan karyawannya dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

2.2.2 *Employee Satisfaction Index* (ESI)

Metode *employee satisfaction index* (ESI) merupakan pendekatan sistematis yang dirancang untuk menilai tingkat kepuasan karyawan terhadap berbagai aspek pekerjaan yang memengaruhi pengalaman kerja mereka secara keseluruhan. Metode ini bertujuan untuk mengukur seberapa puas karyawan terhadap lingkungan kerja, fasilitas yang disediakan, kesejahteraan fisik dan mental, pengakuan atas kontribusi mereka, serta efektivitas komunikasi di dalam organisasi (Dhamija dkk., 2019). MenurutHsu & Wang (2008) *Employee Satisfaction Index* (ESI) merupakan sebuah alat ukur yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan

karyawan di suatu organisasi. ESI dikembangkan sebagai indikator penting untuk memahami persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja, kebijakan perusahaan, serta hubungan antar rekan kerja dan manajemen. Pengukuran ESI dilakukan melalui survei yang dirancang secara sistematis, sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan kerja. Hasil dari ESI ini sangat berguna bagi manajemen dalam merancang strategi peningkatan motivasi, produktivitas, serta retensi karyawan di perusahaan. ESI juga disebut sebuah metode yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan pegawai terhadap berbagai aspek pekerjaan di dalam organisasi, sebagaimana dijelaskan oleh Yuniarti (2012). Adapun rumus perhitungannya sebagai berikut.

$$ESI = \left[\sum_{i=1}^{j} TSP_{ij} \left(\frac{fPij}{FPij}\right)\right] x \frac{1}{j} x100\% \quad (1)$$

keterangan:

TSP_{ij} = *Trend Skor performance* (Tingkat skor kepuasan pegawai)

$fPij$ = *Frequence performance* (Frekuensi kepuasan pegawai)

$FPij$ = *Frequence skor performance* (Frekuensi skor kepuasan pegawai)

i = Jenis skor kepuasan pegawai, dimana i=1,2,..,j

j = Banyaknya jenis skor/ jenis skor terbesar

Hasil perhitungan nilai ESI selanjutnya dikelompokkan berdasarkan interval indeks kepuasan kerja karyawan pada tabel berikut.

Tabel 2. 2 Interval Indeks Kepuasan Kerja Pegawai

No	Skala	Tingkat Kepuasan
1	ESI≤60%	Tidak Puas
2	60%<ESI<80%	Puas
3	ESI≥80%	Sangat Puas

MenurutSmith & Toulson (1994) dalam Munandar dkk. (2004), terdapat 5 dimensi pengukuran kepuasan kerja yakni:

1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri dapat dikaitkan dengan dimensi tangible (Bukti Fisik), yaitu sejauh mana fasilitas dan lingkungan kerja yang disediakan perusahaan mampu mendukung aktivitas dan pengembangan karyawan. Lingkungan kerja yang nyaman, peralatan yang memadai, serta sarana fisik yang menunjang, akan memberikan

pengalaman kerja yang positif dan meningkatkan motivasi pegawai dalam menjalankan tugasnya.

2. Kepuasan terhadap gaji berhubungan dengan reliability (Keandalan), di mana perusahaan secara konsisten dan dapat dipercaya memenuhi hak karyawan terkait kompensasi. Ketepatan waktu pembayaran, kejelasan sistem penggajian, serta keadilan dalam pemberian upah menjadi bentuk keandalan perusahaan yang sangat dihargai oleh pegawai.
3. Kesempatan promosi mencerminkan responsiveness, yaitu kemampuan organisasi untuk secara cepat dan tepat menanggapi prestasi serta kebutuhan pengembangan karir karyawan berhubungan dengan dimensi Responsiveness (Ketanggapan). Promosi yang diberikan secara objektif dan transparan menunjukkan bahwa perusahaan tanggap dalam memberikan penghargaan atas kontribusi pegawai.
4. Kepuasan terhadap supervisi erat kaitannya dengan assurance, di mana atasan mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan melalui bimbingan, arahan, serta komunikasi yang efektif. Supervisor yang kompeten dan suportif akan menumbuhkan keyakinan pada karyawan bahwa mereka berada di bawah pengawasan yang adil dan profesional.
5. Kepuasan terhadap rekan sekerja berhubungan dengan dimensi empathy, yakni adanya perhatian, kepedulian, dan saling pengertian antar karyawan. Hubungan kerja yang harmonis, saling membantu, dan penuh empati akan menciptakan suasana kerja yang nyaman dan mendukung kepuasan kerja secara keseluruhan.

Sehingga, dalam pengambilan data mengenai ESI akan dilakukan penyebaran kuisioner yang berisi dimensi dan atribut terkait.

2.2.3 Analisis *Gap*

Analisis *Gap* merupakan sebuah metode evaluasi yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengukur perbedaan atau kesenjangan (*gap*) antara kinerja dengan ekspektasi karyawan. Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana kinerja perusahaan berhasil memenuhi kebutuhan dan keinginan karyawan (Fahriza dkk., 2023). Berikut merupakan rumus perhitungan yang dipakai untuk analisis gap:

$$GAP = AVG\left[\frac{\sum fPijxTSPij}{FPij} - \frac{\sum fIijxTSIij}{FIij}\right] \quad (2)$$

Keterangan:

FP & FI = *Frequence Score Performance* & *Frequence Score Importance* (frekuensi skor tingkat kepuasan dan kepentingan pegawai)

TSP & TSI = *Trend Score Performance* & *Trend Score Importance* (tingkat skor tingkat kepuasan dan kepentingan pegawai)

fP & fI = *Frequence Performance* & *frequence Importance* (frekuensi tingkat kepuasan dan kepentingan pegawai)

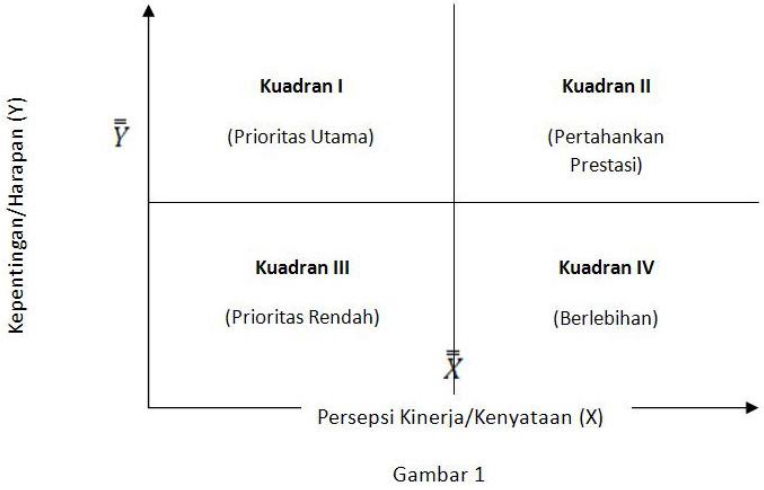
i = Jenis skor kepuasan pegawai, dimana i=1,2,..,j

j = Banyaknya jenis skor/ jenis skor terbesar

2.2.4 Importance Performance Analysis

Dalam buku Supranto (2011) metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah pendekatan analisis yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilia dan James pada tahun 1977. Metode ini dirancang untuk mengkaji hubungan antara tingkat harapan karyawan dengan tingkat kepuasan atau kinerja yang mereka alami dan faktor-faktor yang menurut karyawan perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini yang belum memuaskan karyawan. Melalui IPA, perusahaan dapat memahami sejauh mana layanan atau produk yang diberikan sesuai dengan ekspektasi karyawan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang membutuhkan perhatian lebih besar. IPA bertujuan untuk mengintegrasikan pengukuran faktor tingkat kinerja (*Performance*) dan tingkat kepentingan (*Importance*), yang kemudian divisualisasikan dalam diagram dua dimensi, yaitu diagram *Importance-Performance*. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk menghasilkan rekomendasi praktis dan mempermudah pemahaman data. Dalam hal pengukuran kinerja, evaluasi dilakukan dengan menilai tingkat kepuasan karyawan terhadap layanan yang mereka alami.

Berikut merupakan diagram *Importance Performance Analysis* (IPA):



Gambar 2. 1 Diagram Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan Gambar 2.1 berikut penjelasan detail mengenai masing masing kuadran:

1. Kuadran I

   Pada kuadran pertama yang berada di bagian kiri atas, menggambarkan atribut dengan tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah. Atribut-atribut ini sangat dihargai oleh karyawan, namun perusahaan belum dapat memenuhinya secara memadai. Oleh karena itu, area ini menjadi prioritas utama untuk perbaikan segera, karena ketidakpuasan di sini dapat merusak hubungan dengan karyawan.

2. Kuadran II

   Pada kuadran kedua yang terletak di bagian kanan atas dan berisi atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi serta kinerja tinggi. Ini adalah area yang sudah memenuhi atau bahkan melampaui harapan karyawan. Organisasi perlu mempertahankan kinerja di area ini untuk memastikan karyawan tetap puas dan loyal.

3. Kuadran III

   Pada kuadran ketiga berada di kiri bawah, menggambarkan atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan kinerja rendah. Faktor-faktor ini tidak terlalu penting bagi karyawan dan tidak memenuhi harapan mereka. Meskipun demikian, karena kepentingannya rendah, organisasi tidak perlu memberi prioritas besar untuk perbaikan di area ini, dan sumber daya bisa dialokasikan ke area yang lebih krusial.

4. Kuadran IV

   Pada kuadran keempat terletak di kanan bawah dan berisi atribut dengan kepentingan rendah namun kinerja tinggi. Ini menunjukkan bahwa organisasi memberikan upaya

lebih pada aspek yang sebenarnya tidak terlalu dihargai oleh karyawan. Oleh karena itu, hal ini bisa dianggap sebagai pemborosan sumber daya, dan lebih baik untuk mengurangi fokus pada area ini, serta mengalihkan perhatian ke faktor yang lebih relevan bagi karyawan.

Dengan menggunakan IPA, peneliti dapat lebih jelas dalam menentukan mana yang perlu diperbaiki segera, mana yang perlu dipertahankan, dan mana yang tidak perlu mendapatkan perhatian khusus.

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Subjek dan Objek penelitian

1. Objek Penelitian

   Penelitian dilakukan di PT. Ebliethos Digital Indonesia yang bergerak di bidang *Digital Marketing Support* dengan tujuan untuk berfokus pada penjualan produk herbal melalui berbagai *marketplace* seperti Shopee, Tokopedia, dan Lazada, serta TikTok *ads.* Perusahaan ini terletak di Jl. Mulia No.104, Sedan, Sariharjo, Kec. Ngaglik, Kabupaten Sleman, D. I. Yogyakarta 55284. Sedangkan, objek penelitian ini adalah mengenai menganalisis kepuasan kerja karyawan dan memberikan usulan peningkatan melalui metode *Employee Satisfaction Index* (ESI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

2. Subjek Penelitian

   Subjek dalam penelitian ini adalah responden untuk penelitian yaitu karyawan tetap di PT. Ebliethos Digital Indonesia.

3.2 Jenis Data

Berikut merupakan alat dan bahan yang digunakan dalam pengumpulan dan pengolahan data penelitian ini:

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti guna menjawab pertanyaan dari rumusan masalah. Data primer yang digunakan pada penelitian ini meliputi informasi seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi perusahaan, serta dokumentasi terkait keluhan konsumen dan hasil wawancara dengan *stakeholder* PT. Ebliethos Digital Indonesia. Data ini lebih fokus pada aspek deskriptif dan naratif, memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang konteks dan pengalaman yang dialami oleh individu atau kelompok. Dengan kata lain, data primer berfungsi untuk menggambarkan fenomena sosial dan memberikan wawasan yang tidak dapat diukur secara numerik.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung seperti jurnal, buku, dan data perusahaan. Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini adalah data yang didapatkan dari hasil penyebaran kuisioner kepuasan kerja.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Studi Literatur

   Dalam penelitian ini, studi literatur dilakukan dengan pengumpulan data pustaka dengan membaca dan memahami berbagai literatur yang berhubungan dengan penelitian. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai landasan teori dalam penelitian ini. Studi literatur juga memungkinkan peneliti menguasai konsep serta teori-teori terkait dengan masalah yang akan diteliti.

2. Observasi

   Observasi dilaksanakan dengan mengamati langsung obyek penelitian guna mendapatkan data aktual saat menyebarkan kuesioner dan dapat menjawab sejumlah permasalahan dalam penelitian.

3. Wawancara

   Mengadakan wawancara dengan stakeholder terkait, terutama para pakar di PT. Ebliethos Digital Indonesia, untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

4. Kuisioner

   Melakukan penyebaran kuesioner dimanfaatkan guna mengukur penilaian terhadap layanan yang telah diberikan perusahaan kepada karyawan serta untuk memahami ekpektasi karyawan terhadap layanan yang akan diterima kedepannya. Menurut Sugiyono (2017) teknik pengambilan dan pengumpulan sampel jenuh (jumlah populasi diketahui) adalah teknik yang diterapkan ketika jumlah populasi sudah diketahui, adalah metode di mana setiap anggota populasi diikutsertakan sebagai sampel. Jika jumlah sampel kurang dari 50, maka semua individu dalam sampel tersebut dapat digunakan. Dalam konteks ini, karena jumlah karyawan tetap di PT. Ebliehtos Digital Indonesia sebanyak 43 orang dan merupakan jumlah populasi yang diketahui dan berada hampir di bawah 50—maka seluruh karyawan tersebut dapat dijadikan sampel untuk penelitian. Selanjutnya peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada target responden yang telah ditetapkan, pada penelitian ini yaitu karyawan yang telah berkontribusi pada

penlitian sebelumnya di masa kerja praktik. Data yang sudah terkumpul kemudian akan diolah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Kuisioner dalam penelitian ini dikelompokkan ke dalam tiga bagian sebagai berikut:

a. Kuisioner bagian pertama mengenai Data Responden. Kuisioner terdiri dari pertanyaan tertutup pilihan berganda (multiple choice) mengenai karakteristik demografi (profil responden), yaitu jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, lama bekerja, bagian tempat bekerja dan jabatan.
b. Kuisioner bagian kedua yaitu Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan. Berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap faktor-faktor yang berkaitan dengan pekerjaan, supervisi, organisasi dan manajemen, kesempatan untuk maju, imbalan, rekan kerja, dan kondisi kerja. Bagian ini dibuat dimana setiap variabel memiliki dua pertanyaan yaitu seberapa penting suatu variabel bagi karyawan dan seberapa puas karyawan dengan performansi variabel tersebut. Pertanyaan pada bagian ini menggunakan pertanyaan tertutup dengan skala Likert yang terbagi atas skala 1-4.
c. Kuisioner bagian ketiga mengenai saran yang diberikan oleh responden. Kuisioner ini merupakan kuisioner terbuka agar dapat mengetahui saran yang diberikan responden untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Jenis pertanyaan ini bersifat deskriptif, sehingga para responden bebas menyampaikan jawaban menggunakan ungkapan mereka sendiri, berdasarkan pemikiran atau keinginan masing-masing. Kuisioner ini juga membantu dalam memberikan usulan perbaikan.
d. Skala *Likert*

   Pertanyaan dalam kuesioner tertutup dirancang menggunakan Skala *Likert* 1-4. Penggunaan skala 1-4 ini dipilih karena lebih mudah dipahami. Karena alasan ini, Skala *Likert* sering digunakan di Indonesia untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu. Dalam analisis kuantitatif, jawaban dari kuesioner tersebut dapat diberi skor sesuai dengan yang ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 3. 1 Skala *Likert* Pada Pertanyaan Tertutup

Pilihan Jawaban	**Skor**

Sangat Puas / Sangat Penting	4
Puas / Penting	3
Tidak Puas / Tidak Penting	2
Sangat Tidak Puas / Sangat Tidak Penting	1

3.4 Identifikasi Variabel Penelitian Kepuasan Kerja Karyawan

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi langsung di lapangan, di mana peneliti tidak hanya mengamati, tetapi juga merasakan secara langsung situasi dan kondisi yang terjadi. Selain observasi, peneliti juga melakukan wawancara tatap muka dengan para *stakeholder* yang terlibat di PT. Ebliethos Digital Indonesia, sehingga data yang dikumpulkan menjadi lebih mendalam dan akurat. Dalam proses penentuan dimensi-dimensi yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan kerja karyawan, penelitian ini mengacu pada suatu metode khusus yang telah terbukti relevan dan masih digunakan hingga saat ini sebagai pedoman dalam pengukuran kepuasan kerja. Dengan demikian, pendekatan penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang spesifik mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan di perusahaan tersebut. Dalam suatu studi mengenai *Employee Satisfaction Index* oleh Parasuraman dkk. (1985) dalam Lupiyoadi (2013) terdapat lima dimensi yaitu sebagai berikut:

a. **Berwujud (Tangible)** yaitu mencerminkan kemampuan perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyata dan profesional bagi karyawan. Ketersediaan fasilitas fisik seperti kantor yang modern, ruang penyimpanan yang tertata, serta peralatan kerja yang memadai menunjukkan komitmen perusahaan dalam mendukung kinerja staf. Aspek ini mencakup infrastruktur fisik (misalnya gedung, ruang istirahat), teknologi pendukung (perangkat kerja), serta penampilan profesional karyawan sebagai cerminan budaya perusahaan.
b. **Keandalan (Reliability)** yaitu konsistensi perusahaan dalam memenuhi hak dan kewajibannya terhadap karyawan sesuai perjanjian kerja. Hal ini termasuk ketepatan pembayaran gaji, penyediaan benefit yang dijanjikan, serta perlakuan adil tanpa diskriminasi. Karyawan mengharapkan kepastian bahwa kebijakan perusahaan dilaksanakan dengan transparansi, akurat, dan berorientasi pada kesejahteraan mereka.

c. **Ketanggapan (Responsiveness)** yaitu kebijakan perusahaan dalam merespons kebutuhan dan keluhan karyawan secara cepat dan solutif. Penyampaian informasi yang jelas terkait hak, kebijakan, atau perubahan aturan kerja sangat penting. Penundaan dalam menangani masalah personalia dapat menurunkan kepercayaan dan motivasi staf.
d. **Jaminan dan Kepastian (Assurance)** yaitu kemampuan perusahaan membangun rasa aman dan kepercayaan karyawan melalui kompetensi manajemen dan sikap menghargai. Perusahaan perlu menciptakan lingkungan kerja yang stabil melalui kompetensi manajemen dan sikap profesional seluruh jajaran pimpinan. Hal ini tercermin dari kualitas komunikasi internal yang transparan, dimana informasi penting disampaikan secara jelas dan terbuka antara atasan dengan bawahan. Aspek keamanan kerja menjadi pertimbangan utama, baik dalam bentuk perlindungan hukum maupun jaminan kesehatan selama bekerja. Perusahaan yang baik akan senantiasa meningkatkan kompetensi staf melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan karir.
e. **Empati (Empathy)** yaitu perusahaan perlu memahami kebutuhan individual karyawan, seperti fleksibilitas waktu kerja untuk yang berkeluarga atau dukungan kesehatan mental. Dengan pendekatan personal, perusahaan dapat menciptakan iklim kerja yang inklusif, di mana setiap staf merasa didengar dan dihargai sesuai karakteristik pribadi.

Adapun, berikut merupakan dimensi dan atribut yang digunakan dalam kuisioner:

Tabel 3. 2 Dimensi dan Atribut

No	Dimensi	Simbol	Atribut
1	Keandalan (*Reliability*)	K1	Ketepatan waktu dalam perpanjangan kontrak
		K2	Penyampaian isi dalam kontrak kerja
		K3	Sering diadakan pembekalan/training
		K4	Ketepatan waktu pembayaran gaji
		K5	Ketepatan nominal gaji yang diterima
		K6	Kejelasan peraturan kerja di perusahaan
		K7	Beban kerja yang layak
2	Daya Tanggap (*Responsiveness*)	DT1	Perusahaan bersedia membantu mengatasi keluhan karyawan

		DT2	Perusahaan memberikan respon yang cepat dalam menanggapi keluhan
3	Jaminan (*Assurance*)	J1	Menerima jaminan perlindungan ketenagakerjaan
		J2	Menerima reward atas prestasi atau pencapaian target
		J3	Transparansi sistem penggajian
4	Empati (*Empathy*)	E1	Suasana kerja yang nyaman
		E2	Kerjasama dengan rekan kerja satu bagian
		E3	Kerjasama dengan rekan kerja bagian lain
		E4	Cara penyelesaian masalah dengan rekan kerja
5	Bukti Fisik (*Tangible*)	BF1	Peralatan kerja yang digunakan layak digunakan
		BF2	Pemberian seragam yang layak
		BF3	Kondisi kebersihan dan kenyamanan kerja
6	Isian singkat	-	Usulan yang diberikan kepada perusahaan guna meningkatkan pelayanan terhadap karyawan

Dalam pemilihan dimensi dan atribut yang digunakan tersebut bedasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dian dkk., 2021). Adapun, terdapat beberapa alternatif lain terkait hal ini. Namun, hasil akhir dari pemilihan dimensi dan atribut ini juga disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dan berdasarkan hasil diskusi bersama oara *stakeholder* yang ada.

3.5 Analisis Data Kuisioner

Pada penelitian ini, terdapat 1 kuesioner yang disebar kepada karyawan PT. Ebliethos Digital Indonesia. Kuisioner tersebut berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dalam analisis data kuesioner, terdapat beberapa jenis pengujian yang dilakukan, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dari kuesioner adalah valid, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Peneliti menggunakan perangkat lunak IBM SPSS untuk melaksanakan pengujian ini. Berikut adalah penjelasan mengenai uji validitas dan uji reliabilitas:

a. Uji Validitas

   Uji validitas adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu instrumen pengukuran mampu mengukur dengan akurat hal yang seharusnya menjadi fokus pengukurannya (Sugiyono, 2014). Berikut merupakan ketentuan dari uji validitas:

1. Hipotesis

   H0: Data kuesioner *valid* (diterima)

   H1: Data kuesioner tidak *valid* (tidak diterima)

2. Tingkat signifikansi

   Derajat kebebasan (df) = n-2 dengan tingkat signifikansi 5%

3. Daerah Kritis

   Jika rhitung > r_{tabel}, maka H0 diterima

   Jika rhitung < r_{tabel}, maka H0 ditolak.

4. Uji Statistik SPSS

   Uji statistik untuk mendapatkan rhitung pada *software* SPSS dengan cara tekan *Analyze – Correlate – Bivariate.*

b. Uji Reliabilitas

   Uji reliabilitas pada suatu instrumen penelitian bertujuan untuk menentukan apakah kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian dapat dianggap konsisten dan dapat diandalkan (S. K. Dewi & Sudaryanto, 2020). Berikut merupakan ketentuan dari uji reliabilitas:

1. Hipotesis

   H0: Data kuesioner *valid* (diterima)

   H1: Data kuesioner tidak *valid* (tidak diterima)

2. Tingkat signifikansi

Derajat kebebasan (df) = n-2 dengan tingkat signifikansi 5%

3. Daerah Kritis

   Jika rhitung > r_{tabel}, maka H0 diterima

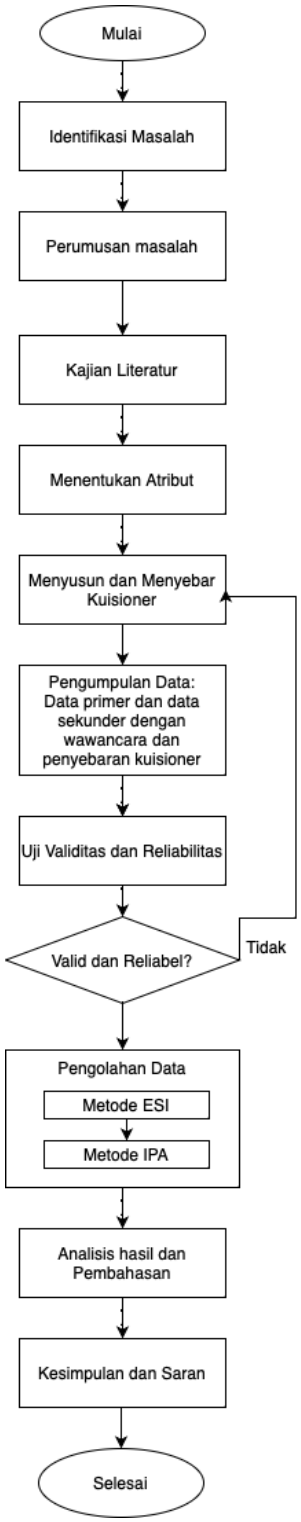
   Jika rhitung < r_{tabel}, maka H0 ditolak.

4. Uji Statistik SPSS

   Uji statistik untuk mendapatkan rhitung pada *software* SPSS dengan cara tekan *Analyze – Correlate – Reliability Analysis.*

3.6 Diagram Alur Penelitian

Berikut merupakan Diagram Alur Penelitian:



Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian

Adapun, di bawah ini merupakan penjelasan dari diagram alur penelitian di atas:

1. Mulai

   Tahapan ini sebagai tanda penelitian dimulai.

2. Identifikasi Masalah

   Peneliti mengidentifikasi dan meneliti masalah-masalah yang terdapat pada PT. Ebliethos Digital Indonesia

3. Perumusan Masalah

   Proses berikutnya peneliti melakukan perumusan masalah untuk mengarahkan penelitian ini agar dapat menyelesaikan masalah tersebut. Kemudian menentukan tujuan yang didasarkan pada perumusan masalah yang telah ditentukan.

4. Kajian Literatur

   Tahap ini diperlukan agar dapat memperoleh dasar teoritis untuk menguatkan penelitian yang sedang dilakukan. Kajian teori diperoleh dari teori-teori umum yang sudah ada serta berasal dari jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian.

5. Menentukan Atribut

   Penentuan atribut dalam penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan atribut- atribut apa saja yang terdapat pada karyawan PT. Karyawan Eblithos Digital Indonesia yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Atribut-atribut ini didapatkan dengan melakukan studi pustaka terhadap penelitian-penelitian terdahulu mengenai kepuasan kerja karyawan terhadap perusahaan.

6. Menyusun dan Menyebar Kuisioner

   Setelah menentukan atribut maka selanjutnya dilakukan penyusunan dan penyebaran kuisioner. Penelitian ini mengambil sampel dari para karyawan tetap di PT. Ebliethos Digital Indonesia dengan tipe kuisioner yang mengenai kepuasan kerja karyawan dan telah ditentukan dengan jumlah atribut sebanyak 17 butir pertanyaan menggunakan 5 skala *likert*. Jumlah kuisioner yang disebar sebanyak 43 kuisioner.

7. Pengumpulan Data

   Dalam tahapan ini, peneliti mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian guna menghimpun data-data yang diperlukan untuk proses pengolahan data. Informasi yang dikumpulkan dari karyawan adalah informasi mengenai identitas karyawan, jenis kelamin, persepsi kualitas pelayanan yang ada di perusahaan, keluhan karyawan, harapan kualitas pelayanan kedepannya, dan lainnya. Data diambil dengan cara wawancara dan

penyebaran kuisioner kepada karyawan.

8. Uji Validitas dan Reliabilitas

   Pada tahap ini, dilakukan uji validitas untuk menilai sejauh mana alat pengukur dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dapat diartikan sebagai ukuran seberapa tepat suatu instrumen dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Semakin tinggi validitas suatu variabel, semakin akurat uji tersebut dalam mencapai tujuannya dan menunjukkan informasi yang relevan. Selanjutnya, reliabilitas adalah indeks yang menggambarkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Dalam konteks ini, keandalan berarti bahwa meskipun variabel-variabel dalam kuesioner diajukan kepada beberapa responden yang berbeda, hasilnya tidak akan terlalu jauh berbeda dari rata-rata jawaban untuk variabel tersebut. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi konsistensi alat pengukur dalam menilai gejala yang sama.

9. Pengolahan Data

   Pada tahap ini, peneliti mengolah data dengan menggunakan metode *Employee Satisfaction Index* (ESI) agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pegawai terhadap seluruh aspek kerja yang diberikan oleh perusahaan. Dalam pengukuran ESI ini dapat dilakukan dengan cara menghitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$ESI = \left[\sum_{i=1}^{j} TSP_{ij} \left(\frac{fPij}{FPij}\right)\right] x \frac{1}{j} x100\% \quad (3)$$

   keterangan:

   TSP_{ij} = *Trend Skor performance* (Tingkat skor kepuasan pegawai)

   $fPij$ = Frequence performance (Frekuensi kepuasan pegawai)

   $FPij$ = Frequence skor performance (Frekuensi skor kepuasan pegawai)

   i = Jenis skor kepuasan pegawai, dimana i=1,2,..,j

   j = Banyaknya jenis skor/ jenis skor terbesar

   Hasil perhitungan nilai ESI selanjutnya dikelompokkan berdasarkan interval indeks kepuasan kerja karyawan pada tabel berikut.

Tabel 3. 3 Interval Indeks Kepuasan Kerja Pegawai

No	Skala	Tingkat Kepuasan
1	ESI≤60%	Tidak Puas
2	60%<ESI<80%	Puas

3	ESI≥80%	Sangat Puas

Langkah berikutnya adalah melakukan analisis Gap, yaitu dengan membandingkan perbedaan antara tingkat pentingnya aspek kepuasan kerja karyawan dan tingkat kepuasan kerja yang sebenarnya dirasakan oleh karyawan. Jika ditemukan gap bernilai negatif, hal ini menandakan perlunya perusahaan melakukan perbaikan atau peningkatan kinerja. Setiap aspek kepuasan kerja diprioritaskan untuk diperbaiki berdasarkan urutan nilai gap, di mana perhatian utama diberikan pada aspek dengan gap paling kecil (paling negatif). Setelah itu dilakukan analisa kuadran dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang mengelompokkan variabel ke dalam empat kuadran. Pada grafik tersebut, sumbu X menunjukkan tingkat kinerja, sementara sumbu Y menggambarkan tingkat kepentingan. Hasil pemetaan ini kemudian dijadikan dasar untuk menentukan prioritas perbaikan variabel kepuasan, dengan fokus pada nilai gap negatif terbesar yang terletak di kuadran II.

10. Analisis Hasil dan Pembahasan

    Tahapan ini adalah pembahasan yang didalamnya berisi analisis hasil dari perhitungan dan pengolahan data.

11. Kesimpulan dan Saran

    Tahap terakhir ialah melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang telah disusun. Kemudian diberikan saran untuk penelitian yang akan datang.

12. Selesai

BAB IV
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

4.1.1 Deskripsi Perusahaan

PT. Ebliethos Digital Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang *digital marketing.* Sejak awal berdiri terdapat beberapa perkembangan. Dimulai dengan memiliki nama PT. Eblie Stock yang berfokus pada pemasaran produk di bidang *fashion* seperti gamis, *dress,* baju batik dari beberapa *brand* lokal melalui *digital marketing.* Kemudian pada tanggal 1 Februari 2021 PT. Eblie Stock memulai kerjasama dengan PT. Ethos Kreatif Indonesia yang merupakan perusahaan produk kesehatan berbahan herbal berbasis di Cilacap.

Dengan adanya kerjasama tersebut, PT. Eblie Stock berkembang menjadi dua bagian, yaitu PT. Eblie Stock dan PT. Ebliethos Digital Indonesia. Sehingga, saat ini PT. Eblie Stock masih aktif beroperasi. Namun, hanya memasarkan produk dari Perusahaan Sogan Batik Rejondani. PT. Ebliethos Digital Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang *Digital Marketing Support* dengan tujuan untuk berfokus pada penjualan produk herbal. Awalnya PT. Ebliethos Digital Indonesia berfokus pada pemasaran produk herbal secara daring melalui Facebook *ads* (Meta *ads*). Namun, saat ini pemasaran yang dilakukan telah berkembang dengan menggunakan berbagai *marketplace* seperti Shopee, Tokopedia, dan Lazada, serta TikTok *ads.*

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

PT. Ebliethos Digital Indonesia memiliki visi dan misi sebagai berikut:

“Menjadi organisasi dinamis, pemimpin pasar serta distribusi dalam produk herbal, produk konsumen, dan kecantikan. Memiliki mata rantai pengiriman yang handal, tata kelola perusahCaan yang baik, menciptakan nilai tambah bagi pemangku kepentingan, serta memberikan manfaat bagi masyarakat.”

4.2 Pengolahan Data

Berikut merupakan pengolahan data

4.2.1 Profil Responden

Berdasarkan hasil persebaran kuesioner kepada karyawan terdapat 5 penggolongan karakteristik responden yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Profil Responden

Profil	Pilihan	Jumlah	Presentase (%)	Total
Jenis Kelamin	Laki-Laki	17	39.5	43
	Perempuan	26	60.5	
Usia	≤ 20 tahun	1	2.3	43
	21-30 tahun	34	79.1	
	31-40 tahun	7	16.3	
	41-50 tahun	0	0.00	
	≥ 50 tahun	1	2.3	
Pendidikan	SD	0	0.00	43
	SMP	1	2.3	
	SMA	14	32.6	
	Diploma	3	7	
	S1	25	58.1	
Status	Sudah Menikah	16	37.2	43
	Belum Menikah	27	62.8	
Divisi	Recruitment & Branding	2	4.7	43
	General Affair & Service	4	9.3%	
	Data & IT	2	4.7	
	Finance	2	4.7	

	Tax			
	Marketing Riset	2	4.7	
	Sales Riset	3	7	
	CRM	2	4.7	
	Retensi	8	18.6	
	Marketing Akuisisi	8	18.6	
	Tiktokshop	3	7	
	Sales Akuisisi	7	16.4	
Lama Bekerja	≤ 1 tahun	6	14	43
	1-3 tahun	31	72.1	
	4-6 tahun	6	14	
	7-10 tahun	0	0.00	
	≥ 10 tahun	0	0.00	

Dari tabel 4.1 diketahui bahwa jumlah karyawan PT. Ebliethos Digital yang menjadi responden adalah 43 orang.

4.2.2 Dimensi dan atribut

Penulisan Atribut yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan hasil studi pustaka dan observasi langsung di lapangan dengan melihat dan merasakan keadaan langsung. Berikut adalah data dari dimensi dan atributnya.

Tabel 4. 2 Dimensi dan Atribut

No	Dimensi	Simbol	Atribut
1	Keandalan (*Reliability*)	K1	Ketepatan waktu dalam perpanjangan kontrak
		K2	Penyampaian isi dalam kontrak kerja
		K3	Sering diadakan pembekalan/training
		K4	Ketepatan waktu pembayaran gaji
		K5	Ketepatan nominal gaji yang diterima

		K6	Kejelasan peraturan kerja di perusahaan
		K7	Beban kerja yang layak
2	Daya Tanggap (*Responsiveness*)	DT1	Perusahaan bersedia membantu mengatasi keluhan karyawan
		DT2	Perusahaan memberikan respon yang cepat dalam menanggapi keluhan
3	Jaminan (*Assurance*)	J1	Menerima jaminan perlindungan ketenagakerjaan
		J2	Menerima reward atas prestasi atau pencapaian target
		J3	Transparansi sistem penggajian
4	Empati (*Empathy*)	E1	Suasana kerja yang nyaman
		E2	Kerjasama dengan rekan kerja satu bagian
		E3	Kerjasama dengan rekan kerja bagian lain
		E4	Cara penyelesaian masalah dengan rekan kerja
5	Bukti Fisik (Tangible)	BF1	Peralatan kerja yang digunakan layak digunakan
		BF2	Pemberian seragam yang layak
		BF3	Kondisi kebersihan dan kenyamanan kerja
6	Isian singkat	-	Usulan yang diberikan kepada perusahaan guna meningkatkan pelayanan terhadap karyawan

4.2.3 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah pertanyaan dari kuesioner sudah valid atau belum, jika belum valid maka perlu untuk diganti atau dibuang. Pada pengujian ini menggunakan bantuan *software SPSS Statistics 26.* Data yang digunakan sebanyak 43 responden dari hasil kuesioner. Hasil perhitungan $rhitung$ yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas

Dimensi	Atribut	rhitung kepentingan	rhitung kepentingan	rtabel	Keterangan
Keandalan (*Reliability*)	K1	0,538	0,633	0,301	Valid
	K2	0,795	0,744	0,301	Valid
	K3	0,586	0,502	0,301	Valid
	K4	0,864	0,680	0,301	Valid
	K5	0,766	0,666	0,301	Valid
	K6	0,809	0,711	0,301	Valid
	K7	0,604	0,464	0,301	Valid
Daya Tanggap (*Responsiveness*)	DT1	0,879	0,819	0,301	Valid
	DT2	0,891	0,737	0,301	Valid
Jaminan (*Assurance*)	J1	0,733	0,383	0,301	Valid
	J2	0,785	0,759	0,301	Valid
	J3	0,906	0,867	0,301	Valid
Empati (*Empathy*)	E1	0,895	0,763	0,301	Valid
	E2	0,814	0,684	0,301	Valid
	E3	0,815	0,742	0,301	Valid
	E4	0,823	0,690	0,301	Valid
Bukti Fisik (*Tangible*)	BF1	0,799	0,798	0,301	Valid
	BF2	0,623	0,522	0,301	Valid
	BF3	0,714	0,479	0,301	Valid

Pada perhitungan Uji validitas ini menggunakan bantuan program aplikasi SPSS *statistic* 26 dengan melihat *Corrected Item-Total Correlation*, hasil dari pengujian yang didapatkan nilai lebih besar dari pada nilai untuk semua atribut. Misalnya sebagai contoh pada atribut K1 pada data kepuasan nilai 0,633 lebih besar dari nilai 0,301 sehingga ini berarti atribut-atribut yang terdapat pada kuisioner semuanya telah dinyatakan valid atau sah dan kuisioner tersebut dapat digunakan untuh tahap pengujian berikutnya.

4.2.4 Uji Reliabilitas

Dalam penelititan ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* untuk menguji *reliable* tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan reliable bila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah:

Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas

Penilaian	**Koefisien *Cronbach's Alpha***	**Keterangan**
Kepentingan	0,967	Reliabel
Kepuasan	0,945	Reliabel

Hasil perhitungan uji reabilitas dengan menggunakan software spss dapat dilihat pada *Cronbach's Alpha*. Data dinyatakan *reliable* apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Setelah dilakukan perhitungan menggunakan SPSS *statistic* 26 diketahui nilai Cronbach's Alpha Kepentingan 0,967 > 0,60 maka butir pertanyaan kepentingan dinyatakan *reliable* dan untuk *Cronbach's Alpha* Kinerja diketahui 0,945 > 0,60 maka butir pertanyaan Kinerja dinyatakan *Reliable.* Oleh karena itu, data bisa dipakai untuk pengujian dengan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan *Employee Satisfaction Index* (ESI)

4.2.5 ESI

Pengukuran ESI dilakukan untuk mengetahui index atau tingkat kepuasan kerja karyawan. Misalnya pada atribut "Penyampaian isi dalam kontrak kerja (K2)" nilai ESI yang diperoleh sebesar 75%. Nilai ESI ini menyatakan bahwa 75% responden merasa puas akan variabel tersebut.

Beirkut merupakan ESI per Dimensi:

Tabel 4. 5 Hasil perhitungan ESI per Dimensi

Dimensi	**ESI(%)**			**Atribut**	
	Average	Max	Min	Max	Min
Keandalan (*Reliability*)	72.5	77.91	67.44	K4	K6
Daya Tanggap	68.60	70.35	66.86	DT1	DT2

(*Responsiveness*)					
Jaminan (*Assurance*)	78.49	88.37	70.93	J1	J2
Empati (*Empathy*)	78.34	81.40	73.84	E2	E3
Bukti Fisik (Tangible)	81.40	86.05	77.33	BF3	BF1
Average (Max)			81.40		
Average (Min)			68.60		

Berdasarkan perhitungan di atas maka, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata ESI paling tinggi sebesar 81.40%, yaitu nilai ESI untuk dimensi Empati (*Emphaty*), artinya responden merasa puas terhadap dimensi kepuasan kerja. Sedangkan nilai rata-rata ESI paling rendah sebesar 68.60%, yaitu nilai ESI untuk dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), artinya responden merasa puas terhadap dimensi kesempatan untuk maju.

Adapun, berikut merupakan ESI secara keseluruhan:

Tabel 4. 6 Hasil perhitungan ESI secara keseluruhan

No	Dimensi	Atribut	ESI (%)	Keterangan
1	Keandalan (*Reliability*)	K1	70.35%	Puas
2		K2	75%	Puas
3		K3	68.02%	Puas
4		K4	77.91%	Puas
5		K5	76.74%	Puas
6		K6	67.44%	Puas
7		K7	72.09%	Puas
8	Daya Tanggap (*Responsiveness*)	DT1	70.35%	Puas
9		DT2	66.86%	Puas
10	Jaminan (*Assurance*)	J1	88.37%	Sangat Puas
11		J2	70.93%	Puas

12		J3	76.16%	Puas
13	Empati (*Empathy*)	E1	78.49%	Puas
14		E2	81.40%	Sangat Puas
15		E3	73.84%	Puas
16		E4	79.65%	Puas
17	Bukti Fisik (Tangible)	BF1	77.33%	Puas
18		BF2	80.81%	Sangat Puas
19		BF3	86.05%	Sangat Puas
20	Nilai Max.		88.37	
21	Nilai Rata-rata		75.67	
22	Nilai Min.		66.86	

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai rata-rata ESI secara keseluruhan adalah sebesar 75.67%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan yang menjadi responden dalam penelitian in terhadap seluruh atribut berada dalam kategori puas. Adapun nilai ESI tertinggi yang diperoleh terdapat pada atribut J1, yaitu menerima jaminan perlindungan ketenagakerjaan yang diberikan oleh perusahaan sebesar 88.37%, sedangkan nilai ESI terendah dicapai oleh atribut DT2, yaitu perusahaan memberikan respon yang cepat dalam menanggapi keluhan sebesar 66.86%.

4.2.6 Analisis GAP Antara Kepuasan dan Kepentingan

Analisis GAP setiap atribut berdasarkan dimensi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.20:

Tabel 4. 7 Analisis GAP secara keseluruhan

No	**Dimensi**	**Atribut**	**Rata-rata Kepentingan (X)**	**Rata-rata Kepuasan (Y)**	**GAP**
1	Keandalan (*Reliability*)	K1	3,42	2,81	-0,61
2		K2	3,53	3,00	-0,53
3		K3	3,33	2,72	-0,61
4		K4	3,53	3,12	-0,31

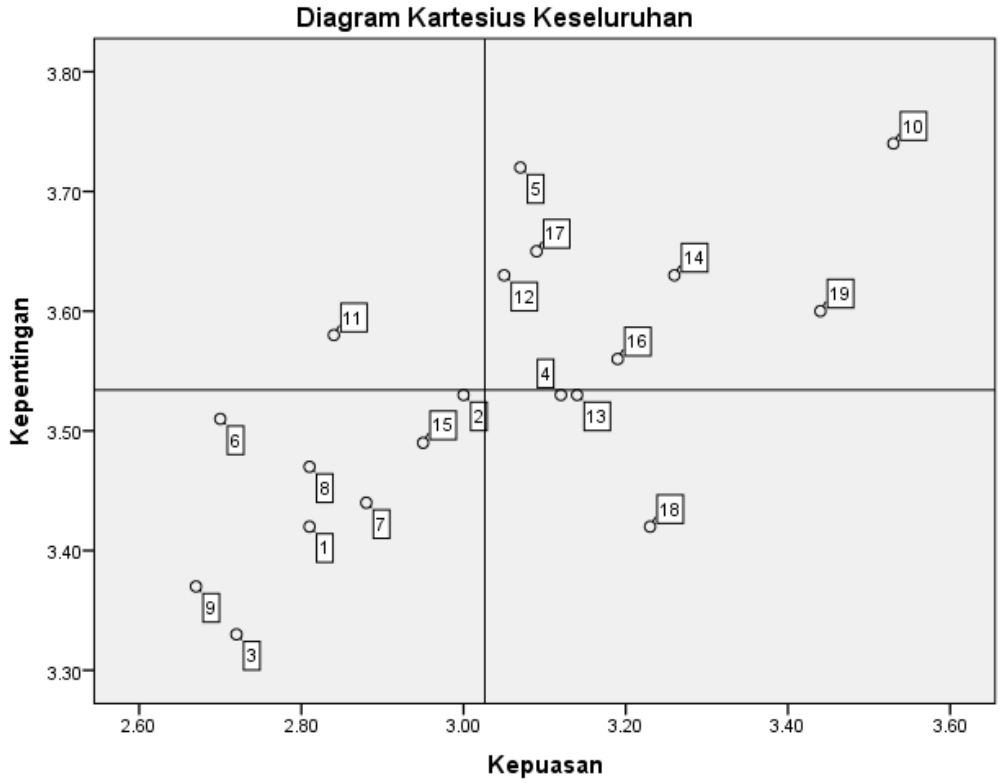
5		K5	3,72	3,07	-0,65
6		K6	3,51	2,70	-0,81
7		K7	3,44	2,88	-0,56
8	Daya Tanggap	DT1	3,47	2,81	-0,66
9	(*Responsiveness*)	DT2	3,37	2,67	-0,70
10	Jaminan	J1	3,74	3,53	-0,21
11	(*Assurance*)	J2	3,58	2,84	-0,74
12		J3	3,63	3,05	-0,58
13		E1	3,53	3,14	-0,39
14	Empati	E2	3,63	3,26	-0,37
15	(*Empathy*)	E3	3,49	2,95	-0,54
16		E4	3,56	3,19	-0,37
17	Bukti Fisik	BF1	3,65	3,09	-0,56
18	(Tangible)	BF2	3,42	3,23	-0,21
19		BF3	3,60	3,44	-0,16

Dapat dilihat dari tabel diatas, bahwa nilai Gap cenderung negatif. Variabel yang mempunyai nilai gap paling besar adalah -0,74 yaitu adanya menerima reward atas prestasi atau pencapaian target (J2). Sedangkan yang memiliki gap paling kecil adalah -0,16 yaitu kondisi kebersihan dan kenyamanan kerja (BF3). Hasil dari analisis gap ini akan digunakan dalam metode IPA untuk membuat diagram kartesius.

4.2.7 IPA

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan **(IPA)** adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut kualitas layanan yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan karyawan. Dalam metode ini, terdapat **empat kuadran** yang membantu menentukan posisi setiap atribut penilaian. Berdasarkan hasil analisis gap, maka akan dilakukan pemetaan diagram kartesius dari nilai kepuasan dan kepentingan, dari hasil tersebut maka akan terbentuk matriks yang terdiri dari empat kuadran yang menggambarkan tingkat atau skala prioritas masing masing diagram kuadran 1, kuadran 2, kuadran 3, dan kuadran 4. Sehingga, skala atribut yang berada pada tiap kuadran tersebut akan dilakukan pengambilan kebijakan berupa

peningkatan kinerja atau mempertahankan kinerja perusahaan tersebut. Berikut adalah diagram kartesius yang menunjukkan posisi masing-masing atribut dan dimensinya:



Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Keseluruhan

Sumber: Diolah peneliti

4.2.8 Saran Responden

Dari saran karyawan terhadap perusahaan yang disebutkan dalam kuisioner, dapat dikelompokkan kedalam dimensi-dimensi yang ada.

1. Keandalan (Reliability)
    a. Konsisten dalam pelayanan terhadap karyawan.
    b. Birokrasi harus lebih diperjelas
    c. Menganalisa beban kerja staff di luar jam kerja guna mengimbangi *work life balance*.
    d. Lebih sering mengadakan *training.*
    e. Membuat KPI untuk tim *support.*
    f. Mengidentifikasi dan mengatasin masalah *turnover* yang tinggi.
    g. Proses kenaikan jabatan yang jelas.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)
    a. Lebih cepat dan tanggap dalam penyelesaian masalah dan pemenuhan kebutuhan.
    b. Adanya tindak lanjut atas segala keluhan karyawan dan memberikan solusi.
    c. Meningkatkan komunikasi internal.
    d. Meningkatkan inisiatif dalam penyelesaian masalah.

3. Jaminan (Assurance)
    a. Lebih sering memberikan *reward* untuk karyawan.
    b. Memberikan opsi kerja *work from home* untuk meningkatkan *work life balance*.
    c. Menyesuaikan gaji dengan beban kerja dan keadaan ekonomi yang ada.

4. Empati (Empathy)
    a. Lebih memperhatikan kondisi bawahan.
    b. Mengadakan konseling antar karyawan.
    c. Mengurangi acara diluar jam kerja
    d. Lebih memperhatikan kesejahteraan karyawan.

5. Bukti Fisik (Tangible)
    a. Penyesuaian tempat kerja dengan beban kerja yang ada.
    b. Memberikan *support device* agar tidak menggunakan *device* pribadi.

BAB V
PEMBAHASAN

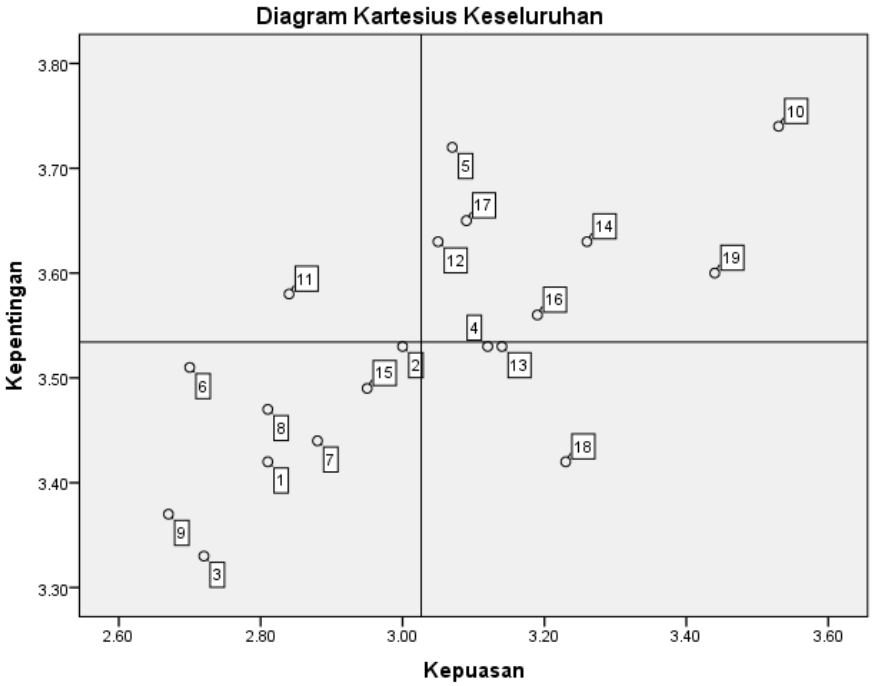
5.1 Analisis Hasil

5.1.1 ESI

Dari hasil pengolahan dan perhitungan didapatkan bahwa nilai rata-rata ESI secara keseluruhan adalah 75.67%. Hal ini menunjukkan kalau karyawan merasa puas dengan aspek-aspek kerja yang telah diberikan perusahaan. Tingkat kepuasan tertinggi diperoleh sebesar 88.37% pada variabel J1, yaitu menerima jaminan perlindungan ketenagakerjaan. Dengan adanya perlindungan ketenagakerjaan maka karyawan merasa aman dalam bekerja. Sedangkan variabel yang memiliki tingkat kepuasan paling rendah sebesar 66.86% adalah variabel DT2, yaitu perusahaan memberikan respon yang cepat dalam menanggapi keluhan. Di sisi lain, variabel yang mencatat tingkat kepuasan paling rendah, yaitu sebesar 66,86%, adalah variabel DT2. Variabel ini mengukur sejauh mana perusahaan memberikan respons yang cepat dalam menangani keluhan karyawan. Rendahnya tingkat kepuasan pada indikator ini mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal kecepatan respon perusahaan terhadap keluhan yang diajukan oleh karyawan. Respons yang lambat atau tidak tepat waktu dapat menimbulkan ketidakpuasan karyawan dan berpotensi mengurangi loyalitas mereka terhadap perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap mekanisme penanganan keluhan, seperti dengan mempercepat waktu respon, meningkatkan efisiensi internal, atau memanfaatkan teknologi untuk otomatisasi proses. Berdasarkan analisa secara keseluruhan dapat memiliki tingkat kepuasan yang cukup rendah. Untuk memperbaiki aspek-aspek tersebut maka perlu adanya perbaikan.

5.1.2 IPA

Pada Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengetahui letak dan posisi pada masing – masing atribut sehingga dapat dilakukan evaluasi untuk dilakukan perbaikan. Berikut ini merupakan diagram kartesius dari metode IPA:



Gambar 5. 1 Diagram Kartesius Secara Keseluruhan

Sumber: Diolah peneliti

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

   Atribut pada kuadran I merupakan atribut penting dan diharapkan oleh karyawan tapi kenyataannya atribut-atribut tersebut tidak sesuai dengan harapan karyawan. Pada kuadran ini menunjukkan kurangnya kepuasan karyawn terhadap perusahaan dan harus ditingkatkan agar dapat memuaskan karyawan. Berikut in merupakan atribut pada kuadran I:

Tabel 5. 1 Kuadran I

Kuadran I	**Atribut**	**Dimensi**
J2	Menerima *reward* atas prestasi atau pencapaian target	Jaminan (*Assurance*)

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

   Pada kuadran II atribut in menunjukan bahwa atribut tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Atribut-atribut pada kuadran II ini perlu

dipertahankan untuk waktu selanjutnya. Berikut in merupakan atribut pada kuadran II:

Tabel 5. 2 Kuadaran II

Kuadran II	Atribut	Dimensi
K4	Ketepatan waktu pembayaran gaji	Keandalan (*Reliability*)
K5	Ketepatan nominal gaji yang diterima	Keandalan (*Reliability*)
J1	Menerima jaminan perlindungan ketenagakerjaan	Jaminan (*Assurance*)
J3	Transparansi sistem penggajian	Jaminan (*Assurance*)
E2	Kerjasama dengan rekan kerja satu bagian	Empati (*Empathy*)
E4	Kerjasama dengan rekan kerja bagian lain	Empati (*Empathy*)
BF1	Peralatan keria yang digunakan layak digunakan	Bukti Fisik (*Tangible*)
BF3	Kondisi kebersihan dan kenyamanan kerja	Bukti Fisik (*Tangible*)

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran III merupakan prioritas rendah, hal tersebut diakibatkan karena kinerja atribut yang rendah sehingga karyawan menganggap atribut ini kurang penting atau tidak dibutuhkan. Meskipun termasuk dalam prioritas rendah tetap perlu dilakukan perbaikan sehingga mampu meningkatkan pelayanan perusahaan terhadap karyawan. Berikut ini tabel pada kuadran III:

Tabel 5. 3 Kuadaran III

Kuadran III	Atribut	Dimensi

K1	Menerima reward atas prestasi atau pencapaian target	Keandalan (*Reliability*)
K2	Penyampaian isi dalam kontrak kerja	Keandalan (*Reliability*)
K3	Sering diadakan pembekalan/*training*	Keandalan (*Reliability*)
K6	Kejelasan peraturan kerja di perusahaan	Keandalan (*Reliability*)
K7	Beban kerja yang layak	Keandalan (*Reliability*)
DT1	Perusahaan bersedia membantu mengatasi keluhan karyawan	Daya Tanggap (*Responsiveness*)
DT2	Perusahaan memberikan respon yang cepat dalam menanggapi keluhan	Daya Tanggap (*Responsiveness*)
E3	Kerjasama dengan rekan kerja bagian lain	Empati (*Empathy*)

4. Kuadarn IV (Berlebihan)

   Kuadran IV menunjukkan atribut yang berlebihan sehingga karyawan menganggap bahwa atribut ini tidak terlalu penting tetapi pelayanan yang diberikan terlalu berlebihan sehingga diperlukan untuk memprioritaskan atribut yang lebih penting. Berikut ini tabel pada kuadran IV:

Tabel 5. 4 Kuadaran IV

Kuadran IV	**Atribut**	**Dimensi**
E1	Susana kerja yang nyaman	Empati (*Empathy*)
BF2	Pemberian seragam yang layak	Bukti Fisik (*Tangible*)

5.1.3 Usulan Peningkatan

Dapat disimpulkan bahwa variabel yang menjadi prioritas peningkatan adalah variabel yang termasuk dalam kuadran I dan memiliki gap yang besar. Variabel tersebut adalah J2 atau menerima *reward* atas prestasi atau pencapaian target. Variabel ini sangat penting bagi responden, tetapi tingkat kepuasannya masih rendah (gap besar). Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan belum memenuhi ekspektasi karyawan terkait sistem penghargaan (*reward*), sehingga berpotensi menurunkan motivasi, produktivitas, dan retensi karyawan. Hal ini bisa dikarenakan karena beberapa faktor yang dijelaskan oleh Ewa dkk. (2017) yaitu:

1. Ketidakjelasan kriteria pemberian *reward*. Karyawan mungkin tidak memahami bagaimana reward diberikan, sehingga merasa sistemnya tidak adil atau transparan.
2. Jenis *reward* yang kurang motivasional: *reward* yang diberikan mungkin tidak sesuai dengan kebutuhan atau preferensi karyawan (misalnya, hanya bersifat finansial tanpa pengakuan non-materiil).
3. Frekuensi pemberian yang jarang: *reward* mungkin hanya diberikan dalam periode panjang (misalnya setahun sekali), sehingga tidak memberikan dampak motivasi jangka pendek.
4. Ketidaksesuaian antara usaha dan reward: karyawan merasa bahwa usaha mereka tidak sebanding dengan reward yang diterima

Adapun dalam penelitian Karyaadi dkk. (2024) ditemukan bahwa *reward* yang tepat bukan sekadar memotivasi, tapi membangun ikatan emosional antara karyawan dan perusahaan. Memberikan apresiasi atas prestasi kerja sebenarnya adalah seni menciptakan hubungan timbal balik yang bermakna. Ketika seorang karyawan merasa benar-benar dihargai, bukan hanya semangat kerjanya yang meningkat, tapi juga tumbuh rasa memiliki terhadap organisasi. Sehingga, usulan yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. **Perbaikan Sistem Reward agar Lebih Transparan dan Adil dengan menetapkan kriteria yang Jelas**: Membuat panduan tertulis tentang bagaimana *reward* diberikan (misalnya, berdasarkan KPI, inovasi, atau kontribusi tim) dan melibatkan karyawan dalam penyusunan kebijakan *reward* untuk meningkatkan rasa kepemilikan (Kuvaas, 2006).
2. **Diversifikasi Jenis Reward (Tidak Hanya Finansial):**

   Moneter: Bonus, insentif, atau kenaikan gaji.

   Non-Moneter: Pengakuan publik (misalnya, "*Employee of the Month*", penghargaan dalam meeting perusahaan).

   Personalized Reward: Survei preferensi *reward* karyawan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan individu (Long & Shields, 2010).

3. **Meningkatkan Frekuensi dan Ketepatan Waktu Pemberian Reward Reward Instan (Spot Reward)**: Berikan apresiasi segera setelah pencapaian (misalnya, gift voucher atau ucapan langsung dari manajemen).

   Program Reward Berkala: Selain bonus tahunan, berikan *reward* bulanan/kuartalan untuk menjaga motivasi (Nelson, 2016).

4. **Komunikasi dan Sosialisasi yang Lebih Baik Transparansi Proses**: Jelaskan secara rutin bagaimana sistem *reward* bekerja melalui internal meeting atau email. **Feedback Mechanism**: Buat sistem umpan balik (misalnya, survei atau forum diskusi) untuk mengevaluasi efektivitas sistem *reward* (Armstrong & Brown, 2005).

Namun, keberhasilan sistem *reward* dalam organisasi bergantung pada sangat bergantung pada beberapa faktor utama. Pertama, kualitas sumber daya manusia (SDM) menjadi fondasi utama karena karyawan yang kompeten dan terampil akan lebih responsif terhadap sistem reward yang dirancang dengan baik. Kedua, prinsip keadilan dan transparansi dalam pemberian reward mutlak diperlukan agar setiap penghargaan dirasakan adil dan mampu memotivasi karyawan secara efektif. Ketiga, dukungan kepemimpinan sangat berperan sebagai penggerak budaya apresiasi dalam organisasi, sehingga penghargaan dapat diterapkan secara konsisten dan menyeluruh. Keempat, reward harus selaras dengan tujuan strategis perusahaan agar kontribusi

karyawan dapat diarahkan secara tepat dan mendukung pencapaian visi misi organisasi. Terakhir, evaluasi berkala dan mekanisme umpan balik sangat penting untuk memastikan sistem reward tetap relevan dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan dan kondisi organisasi(Mardiana & Saleh, 2021).

Menurut Trihudiyatmanto & Sukardi (2023) sistem *reward* yang efektif bukan sekadar soal besaran nilai materi yang diberikan, melainkan juga bagaimana penghargaan tersebut dirancang secara menyeluruh meliputi *financial rewards*, *inherent rewards*, dan *non-financial rewards*. Implementasi yang konsisten dan evaluasi berkala terhadap sistem reward sangat penting agar penghargaan tersebut dapat memotivasi karyawan secara optimal dan meningkatkan kinerja mereka. Dengan pendekatan yang manusiawi dan terstruktur, reward tidak hanya menjadi insentif finansial, tetapi juga mencakup aspek pengakuan, tanggung jawab, dan kesempatan pengembangan yang membuat karyawan merasa dihargai secara utuh. Hal ini pada akhirnya memperkuat hubungan emosional antara karyawan dan organisasi serta menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis.

BAB VI
PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisa dan usulan peningkatan atas kepuasan kerja karyawan dengan menggunakan metode *Employee Satisfaction Index* (ESI) dan *Important Performance Analysis* (IPA) di PT. Ebliethos Digital Indonesia maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan dan kepentingan tertinggi diperoleh sebesar 88.37% pada variabel J1, yaitu menerima jaminan perlindungan ketenagakerjaan karena memiliki nilai ESI paling tinggi, nilai gap paling rendah, dan berada pada Kuadran II pada diagram kartesius.
2. Atribut yang perlu diberi perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan PT. Ebliethos Digital Indonesia adalah menerima *reward* atas prestasi atau pencapaian target atau variabel J2.
3. Usulan peningkatan yang diberikan dari atribut yang memerlukan perbaikan adalah dengan memperbaiki sistem *reward* agar lebih transparan dan adil dengan menetapkan kriteria yang jelas, Diversifikasi Jenis Reward (Tidak Hanya Finansial), meningkatkan frekuensi dan ketepatan waktu pemberian *reward*, dan komunikasi dan sosialisasi yang lebih baik

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada perusahaan PT. Ebliethos Digital Indonesia yaitu perusahaan diharapkan dapat melaksanakan usulan perbaikan yang telah diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya adalah dapat menggunakan dimensi dan atribut yang lebih banyak sehingga dapat menganalisa lebih banyak hal untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Abiyyu, M. R., & Suparto. (2024). *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis Melalui Dimensi Servqual di PT. Tjakrindo Mas-Gresik. 2*, 62–72. https://doi.org/10.XXXXX/XXXXXX

Adi, P., Darmawan, B., & Gooier, W. (2023). Pengaruh Job Satisfaction Terhadap Employee Performance Pada Perusahaan Penggilingan Tepung di Surabaya. *Jurnal Jaring SainTek*, *5*(2), 71–78. http://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/jaring-saintek71

Armstrong, M., & Brown, D. (2005). Reward Strategies and Trends in the United Kingdom: The Land of Diverse and Pragmatic Dreams. *Compensation & Benefits Review*, *37*(4), 41–53. https://doi.org/10.1177/0886368705277659

Danastiningrum, A., & Akbar, M. I. (2019). *USULAN PERBAIKAN TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN DIVISI HCGS & SHE DENGAN METODE 5W1H DI PT. KALIMANTAN PRIMA PERSADA*.

Desri, S., Adinarta, B. S., & Fadilla, S. F. (2023). Analysis of Passenger Satisfaction on Work Environment and Employee Performance at Minangkabau International Airport. *Asian Journal of Management Analytics*, *2*(3), 299–310. https://doi.org/10.55927/ajma.v2i3.5052

Dewi, N. K., & Widyastuti, A. V. (2022). Distribution Service Employee Analysis PT. X Using Service Quality And Importance Performance Analysis (IPA) Methods. Dalam *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 3, Nomor 6). http://journal.yrpipku.com/index.php/msej

Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan reliabilitas kuisioner pengetahuan, sikap dan perilaku Pencegahan Demam Berdarah. *Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta 2020.*

Dhamija, P., Gupta, S., & Bag, S. (2019). Measuring of job satisfaction: the use of quality of work life factors. *Benchmarking: An International Journal*, *26*(3), 871–892. https://doi.org/10.1108/BIJ-06-2018-0155

Dian, S., Siahaan, N., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED). *Journal of Business and Economics Research (JBE*, *2*(1), 13–19.

Dwi Setiawan, A., Zaki Yamani, A., & Dwi Winati, F. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, *1*(4), 286–295.

Ewa, B.-K., Elżbieta, T., & Tomasz, M. (2017). EMPLOYEE SATISFACTION WITH TANGIBLE AND INTANGIBLE REWARDS IN HEALTH CARE SECTOR. *Polish*

Journal of Management Studies, *16*(2), 17–27. https://doi.org/10.17512/pjms.2017.16.2.02

Fadillah, H., Hadining, A. F., & Puspa Sari, R. (2020). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ABC LAUNDRY DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI). *Jurnal Teknik Industri*, *15*(1), 1–10.

Fahriza, I., Ardhya Bisma, M., & Sumarna, D. L. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BENGKEL DEALER TOYOTA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK-AUTO 2000 CABANG SUCI BANDUNG MENGGUNAKAN METODE GAP ANALYSIS DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). *Journal Transformation of Mandalika*, *4*(9).

Gunawan, A., Yuliana, Y., Darmawan, D., & Arum, S. (2012). *Manajemen Terapan dan Bisnis*.

Hsu, S.-H., & Wang, Y.-C. (2008). The development and empirical validation of the Employee Satisfaction Index model. *Total Quality Management & Business Excellence*, *19*(4), 353–366. https://doi.org/10.1080/14783360701595052

Ilhamsyah Akbar, M., Alfadesavior Bashayev, T., & Reswati, R. (2023). Analisis Kepuasan Konsumen dan Usulan Perbaikan terhadap Dimensi Jasa di Klinik Bersalin DS dengan Menggunakan Customer Satisfaction Index dan Importance-Performance Analysis. *Journal of Systems Engineering and Management*, *02*(01), 30–39. https://doi.org/10.36055/joseam.vxix.19198

Ilmannafian, A. G., & Hasanah, E. (2021). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN PABRIK PENGOLAHAN RSS DI PT. DS. *Jurnal Humaniora Teknologi*, *7*(1).

Jefmański, B., & Błoński, K. (2014). Composite Index of Local Government Employees Satisfaction. *Folia Oeconomica Stetinensia*, *13*(2), 77–95. https://doi.org/10.2478/foli-2013-0012

Kaban, K. B. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di LP3I Group Dengan Menggunakan Metode Human Resources Index (HR Index) Survey. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, *1*(8). https://doi.org/10.5281/zenodo.10866152

Karyaadi, M. C. A., Hudiyah, I. F., Rahmatillah, R. A., Hidayat, R., & K, I. R. (2024). *Strategi Pengambilan Keputusan dalam Pemberian Reward untuk Meningkatkan Motivasi Pekerja* (Vol. 2, Nomor 2). https://economics.pubmedia.id/index.php/jampk

Kencana, D. S. P., Juliana, M., & Sitanggang3, B. E. I. (2024). *Perancangan Strategi Peningkatan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Importance Performance Analysis dan Quality Function Deployment Pada Gramedia Cabang Teuku Umar Bali*. *01*(03), 50–58.

Kusuma, D. W., & Larasati. (2025). MENINGKATKAN MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN MELALUI PENGGUNAAN PLATFORM GAMIFIKASI. *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek*, *6*, 1–5.

Long, R. J., & Shields, J. L. (2010). From pay to praise? Non-cash employee recognition in Canadian and Australian firms. *The International Journal of Human Resource Management*, *21*(8), 1145–1172. https://doi.org/10.1080/09585192.2010.483840

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.

Mardiana, A., & Saleh, A. (2021). Pemberian Reward Terhadap Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan Dalam Perspektif Islam. *Mutawazin (Jurnal Ekonomi Syariah IAIN Sultan Amai Gorontalo)*, *2*, 1–13.

Munandar, A., Sjabadhyni, B., & Wutun, R. P. (2004). *Peran budaya organisasi dalam peningkatan unjuk kerja perusahaan*. Bagian Psikologi Industri dan Organisasi Fakultas Psikologi UI, Jakarta.

Nelson, B. (2016). You get what you reward: A research-based approach to employee recognition. Dalam *The psychologically healthy workplace: Building a win-win environment for organizations and employees.* (hlm. 157–179). American Psychological Association. https://doi.org/10.1037/14731-008

Nitisemito, & Alek, S. (2008). *Manajemen Personalia, Edisi kedua*. PT. Ghalia Indonesia.

Nurfutomo, Y. R. (2019). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN DI PABRIK KARUNG ROSELLA BARU MOJOKERTO*.

Pambudi, K., Purnomo, R., & Anggraeni, A. I. (2020). *International Sustainable Competitiveness Advantage 2020 Analysis of the Causes of Low Satisfaction Performance Appraisal, Study in PT Indonesia Power PLTU Adipala*. http://www.talkingquality.gov

Panjaitan, J. P. U., & Sumiati. (2025). *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas dan Pelayanan di Terminal Tipe A Purabaya Menggunakan Metode Importance Performance Analysis*. *X*(1).

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, *49*(4), 41–50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403

Purwanza, S. W. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi*. Cv. Media Sains Indonesia.

Robbins, S. P. (2001). *Perilaku Organisasi: konsep, konrtoversi, aplikasi (terj). Jilid 1*. Prenhallindo.

Samsudin, A. B., & Ismail, A. Bin. (2019). Keadilan Organisasi sebagai Peramal terhadap Kepuasan Kerja. Dalam *Journal of Management & Muamalah* (Vol. 9, Nomor 2).

Sandi, Q., Syukri, A., & US, K. A. (2019). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KEUNGGULAN KOMPETITIF*. *2*(2). https://ejournal.stainupwr.ac.id/

Sinnun, A. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI. *JURNAL INFORMATIKA*, *4*(1).

Smith, M., & Toulson, P. (1994). The Relationship between Organizational Climate and Employee Perceptions of Personnel Management Practices. *Public Personnel Management*, *23*(3), 453–468. https://doi.org/10.1177/009102609402300309

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Supranto. (2011). *engukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar (Cetakan Keempat)* (4 ed.). PT. Rineka Cipta.

Tasios, T., & Giannouli, V. (2011). Job Descriptive Index (JDI): Reliability and validity study in Greece. Dalam *Archives of Assessment Psychology* (Vol. 7, Nomor 1). Spector.

Trihudiyatmanto, M., & Sukardi. (2023). Sistem Penghargaan (Rewards) Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Perusahaan Swasta. *Serat Acitya – Jurnal IlmiahUNTAG Semarang*, *12*(1).

Usman, H. (2022). *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan Edisi 4* (Edisi 4). Bumi Aksara.

Valentino, F., Nawaningtyas, N., & Surono, G. (2023). *Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa Mengunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada SMK XYZ*. https://ejournal.kreatifcemerlang.id/index.php/jbpi

Veloso, C. M., Sousa, B., Au-Yong-Oliveira, M., & Walter, C. E. (2021). Boosters of satisfaction, performance and employee loyalty: application to a recruitment and outsourcing information technology organization. *Journal of Organizational Change Management*, *34*(5), 1036–1046. https://doi.org/10.1108/JOCM-01-2021-0015

Wibowo, W., & Phil, M. (2015). *Perilaku Dalam Organisasi*. PT Rajagrafindo Persada.

Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus :JNE Jhoni Anwar Kota Padang). *Jurnal TEKNOIF*, *8*, 78–86.

Yuniarti, U. (2012). *Usulan Perbaikan Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Hasil Pengukuran Kepuasan Kerja Pegawai dengan Metode Employee Satisfaction Index (ESI), Gap Analysis dan Quadrant Map (Kasus: Badan Pemeriksa Keuangan RI Perwakilan Jawa Barat)* [Universitas Widyatama]. https://doi.org/http://repository.widyatama.ac.id/handle/123456789/2341

LAMPIRAN

1. Uji Validitas

a. Validitas Kepentingan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T_K1	63.74	111.004	.538	.968
T_K2	63.63	107.573	.795	.965
T_K3	63.84	110.473	.586	.968
T_K4	63.63	106.001	.864	.964
T_K5	63.44	109.729	.766	.965
T_K6	63.65	106.804	.809	.965
T_K7	63.72	109.539	.604	.968
T_DT1	63.70	105.787	.879	.964
T_DT2	63.79	105.217	.891	.964
T_J1	63.42	110.297	.733	.966
T_J2	63.58	108.344	.785	.965
T_J3	63.53	107.493	.906	.964
T_E1	63.63	106.144	.895	.964
T_E2	63.53	108.064	.814	.965
T_E3	63.67	107.272	.815	.965
T_E4	63.60	107.197	.823	.965
T_BF1	63.51	108.351	.799	.965
T_BF2	63.74	108.862	.623	.967
T_BF3	63.56	109.919	.714	.966

b. Validitas Kepuasan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K_K1	54.70	103.835	.663	.942

K_K2	54.51	101.351	.744	.940
K_K3	54.79	105.408	.502	.945
K_K4	54.40	100.673	.680	.942
K_K5	54.44	100.491	.666	.942
K_K6	54.81	101.631	.711	.941
K_K7	54.63	106.382	.464	.945
K_DT1	54.70	100.073	.819	.939
K_DT2	54.84	101.140	.737	.941
K_J1	53.98	108.166	.383	.946
K_J2	54.67	100.701	.759	.940
K_J3	54.47	98.017	.867	.938
K_E1	54.37	102.239	.763	.940
K_E2	54.26	104.100	.684	.942
K_E3	54.56	101.872	.742	.941
K_E4	54.33	103.939	.690	.942
K_BF1	54.42	101.106	.798	.940
K_BF2	54.28	106.016	.522	.944
K_BF3	54.07	107.209	.479	.945

2. Uji Reliabilitas

a. Reliabilitas Kepentingan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	43	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	43	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	19

b. Reliabilitas Kepuasan

Case Processing Summary

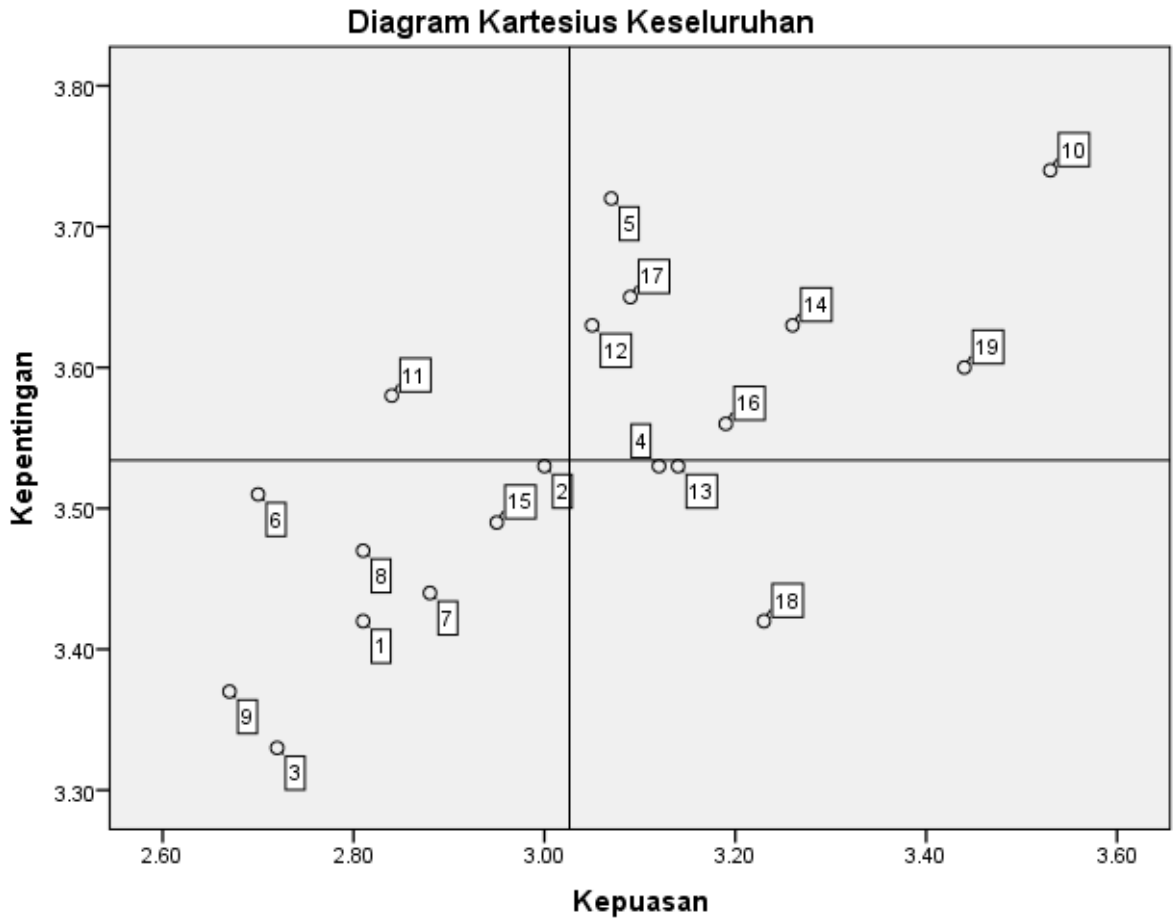
		N	%
Cases	Valid	43	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	43	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	19

3. Diagram Kartesius Keseluruhan



Kuisioner



Penelitian Tugas Akhir

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.
Salam Sejahtera bagi saudara/i sekalian.
Perkenalkan, nama saya Ade Syahreza.
Mahasiswa Prodi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.

Dengan hormat,
Sebelumnya, saya ucapkan terima kasih atas ketersediaan saudara/i yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner ini.

Saya membuat kuisioner ini untuk mengumpulkan data dari responden untuk melakukan penelitian terkait Analisis Dan Usulan Peningkatan Kepuasan Kerja Karyawan Melalui Metode Employee Satisfaction Index (ESI) Dan Dan Importance Performance Analysis (IPA): Studi Kasus Di PT. Ebliethos Digital Indonesia

Data ini akan digunakan dengan sebaik-baiknya untuk menyelesaikan tugas Laporan Tugas Akhir dan tidak untuk disebarkan atau digunakan oleh pihak lain.

Atas partisipasi Anda, Saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Ade Syahreza
Mahasiswa S1 Program Studi Teknik Industri UII
20522181@students.uii.ac.id

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Login ke Google untuk menyimpan progres. Pelajari lebih lanjut

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- ◯ Laki-Laki
- ◯ Perempuan

Usia *

- ◯ ≤ 20 tahun
- ◯ 21-30 tahun
- ◯ 31-40 tahun
- ◯ 41-50 tahun
- ◯ ≥ 50 tahun

Pendidikan *

- ◯ SD
- ◯ SMP
- ◯ SMA
- ◯ Diploma
- ◯ S1

Status *

- ◯ Sudah Menikah
- ◯ Belum Menikah

Divisi *

- ◯ Recruitment & Branding
- ◯ Personalia & Legal
- ◯ General Affair & Service
- ◯ Data & IT
- ◯ System Standardization Development
- ◯ Accounting
- ◯ Corporate Secretary
- ◯ Finance
- ◯ Tax
- ◯ Marketing Riset
- ◯ Sales Riset
- ◯ CRM
- ◯ Retensi
- ◯ Marketing Akuisisi
- ◯ Marketplace
- ◯ Tiktokshop
- ◯ Sales Akuisisi

Lama bekerja *

- ◯ ≤1 tahun
- ◯ 1-3 tahun
- ◯ 4-6 tahun
- ◯ 7-10 tahun
- ◯ ≥ 10 tahun

Berikutnya Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Formulir ini dibuat dalam education.
Apakah formulir ini tampak mencurigakan? Laporkan

Goo Minta akses pengeditan



Penelitian Tugas Akhir

Login ke Google untuk menyimpan progres. Pelajari lebih lanjut

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Petunjuk Pengisian

Berikut merupakan pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan menurut persepsi anda sebagai karyawan di PT. Ebliethos Digital Indonesia.

Dimohon memberikan penilaian berdasarkan skala dibawah ini:

Nilai Kepentingan	Skala Kepuasan	Skala
4 Sangat Penting	Sangat Puas	
1 Tidak Penting	Tidak Puas	

Keandalan (*Reliability*)

Ketepatan waktu dalam perpanjangan kontrak *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Penyampaian isi dalam kontrak kerja *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Sering diadakan pembekalan/training *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Ketepatan waktu pembayaran gaji *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Ketepatan nominal gaji yang diterima *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Kejelasan peraturan kerja di perusahaan *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Beban kerja yang layak *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Daya Tanggap (*Responsivenes*)

Perusahaan bersedia membantu mengatasi keluhan karyawan *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Perusahaan memberikan respon yang cepat dalam menanggapi keluhan *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Jaminan (*Assurance*)

Menerima jaminan perlindungan ketenagakerjaan *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Menerima reward atas prestasi atau pencapaian target *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Transapransi sistem penggajian *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Empati (*Emphaty*)

Suasana kerja yang nyaman *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Kerjasama dengan rekan kerja satu bagian *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Kerjasama dengan rekan kerja bagian lain *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Cara penyelesaian masalah dengan rekan kerja *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Empati (*Emphaty*)

Suasana kerja yang nyaman *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Kerjasama dengan rekan kerja satu bagian *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Kerjasama dengan rekan kerja bagian lain *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Cara penyelesaian masalah dengan rekan kerja *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Bukti Fisik (*Tangible*)

Peralatan kerja yang digunakan layak digunakan *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Pemberian seragam yang layak *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Kondisi kebersihan dan kenyamanan kerja *

	4	3	2	1
Tingkat Kepentingan	○	○	○	○
Tingkat Kepuasan	○	○	○	○

Usulan yang diberikan kepada perusahaan guna meningkatkan pelayanan terhadap karyawan *

Jawaban Anda

Kembali | Kirim | Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Formulir ini dibuat dalam education.
Apakah formulir ini tampak mencurigakan? Laporkan

Google Formulir